Contrato de Servicios de Dispositivos Informáticos Personales de Lenovo

AVISO: LEA ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS. ESTE CONTRATO DE SERVICIOS DE DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS PERSONALES DE LENOVO CON CUALQUIERA DE SUS ADJUNTOS ("CONTRATO") ES UN CONTRATO LEGAL VINCULANTE ENTRE USTED ("CLIENTE" O "USTED") Y LA FILIAL DE LENOVO DESCRITA A CONTINUACIÓN ("LENOVO" O "NOSOTROS"). USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS AL UTILIZAR O REGISTRAR UN SERVICIO. SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE NI REGISTRE EL SERVICIO. EN SU LUGAR, NOTIFIQUE A LENOVO O A SU VENDEDOR EN UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA PARA CANCELAR. SALVO QUE SE DISPONGA LO CONTRARIO EN LA PARTE 2 DE ESTE CONTRATO, SI UN SERVICIO SE UTILIZA O REGISTRA EN CUALQUIER MOMENTO, LENOVO NO PROPORCIONARÁ UN REEMBOLSO. ESTE CONTRATO CONSTA DE LAS SIGUIENTES PARTES:

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES
PARTE 2: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS

LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 2 REEMPLAZAN O MODIFICAN LOS TÉRMINOS DE LA PARTE 1 SOLO SEGÚN SE ESPECIFIQUE PARA UN PAÍS EN PARTICULAR.

PARTE 1: TÉRMINOS GLOBALES

Entidad contratante:

El presente Contrato se celebra entre usted y la entidad de Lenovo en el país en el que adquirió el Servicio. Si Lenovo no identifica ninguna filial en el país de compra, la entidad contratante de Lenovo será Lenovo PC HK Ltd.

1 Qué cubre este Contrato

El presente Contrato, junto con la Garantía limitada de Lenovo, constituye el acuerdo completo entre usted y Lenovo en relación con la Extensión de la garantía, la Actualización de la garantía, la Post-garantía y otros servicios (cada uno de ellos un "Servicio" o, en conjunto, los "Servicios"), vendidos a través de un número de pieza especificado en su factura o confirmación de pedido. El mismo reemplaza y sustituye a las comunicaciones orales o escritas anteriores entre usted y Lenovo en relación con el Servicio o los Servicios especificados en este Contrato. Los términos adicionales de cualquier tipo o las comunicaciones escritas de usted serán nulos. Este Contrato modifica la Garantía limitada de Lenovo únicamente como se especifica a continuación. Los términos en mayúscula utilizados, pero no definidos, en el presente Contrato tendrán el significado que se les otorga en la Garantía limitada de Lenovo, que puede consultarse en http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **No todos los Servicios están disponibles en todas las regiones, países o productos.** Este Contrato solo se aplica al Servicio específico que usted adquirió.

2 Lo que este Contrato no cubre

Este Contrato no se aplica a los servidores, almacenamiento y productos de teléfono de Lenovo. Lenovo no será responsable de lo siguiente:

(i) funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto o Servicio;
(ii) pérdida o daño de sus datos;
(iii) cualquier programa de software, ya sea proporcionado con un producto o instalado posteriormente;
(iv) fallos o daños resultantes del uso indebido, abuso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, sobrecarga, mantenimiento inadecuado o uso no conforme a los materiales de información del producto;
(v) daños causados por un proveedor de servicios no autorizado,
(vi) fallo o daños causados por productos de terceros, incluidos aquellos que Lenovo pueda proporcionar o integrar en el producto de Lenovo a petición suya;
(vii) productos o piezas de un producto de Lenovo o de un producto que no sea de Lenovo con una etiqueta de identificación alterada o de la que se haya retirado la etiqueta de identificación; o
(viii) cualquier defecto preexistente en su producto que se haya producido en la fecha de este Contrato o con anterioridad.

3 Registro y activación

El registro es el proceso mediante el cual Lenovo autoriza su producto de hardware al Servicio que ha adquirido. El servicio debe registrarse en Lenovo en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. Dependiendo del Servicio adquirido, puede ser necesaria la activación además del registro. El proceso de activación proporciona los datos de ubicación necesarios para ofrecer niveles de servicio específicos, tal como se detalla en la Sección 6.

4 Obtención del servicio

Póngase en contacto con Lenovo o con un proveedor de servicios autorizado por Lenovo ("Proveedor de Servicios") o con un distribuidor autorizado de Lenovo, si lo compra a un distribuidor, en el país de compra. Debe seguir los procedimientos de solución de problemas especificados. El Proveedor de Servicios puede intentar diagnosticar y resolver su problema por teléfono, correo electrónico o asistencia remota. Para obtener más información, visite support.lenovo.com.

5 Disponibilidad del Servicio

Es posible que el nivel de Servicio especificado no esté disponible en todas las ubicaciones. Incluso cuando el Servicio esté indicado como disponible, puede haber ciertas limitaciones geográficas como islas y regiones remotas o falta de personal capacitado que impida la prestación del Servicio. Incluso si el Servicio se indica como no disponible, Lenovo podrá satisfacer sus necesidades.

6 Ofertas de Servicio

Los Servicios solo son compatibles con determinados productos tal y como se describe en este Contrato y como se especifica en su factura.

A.1 Definiciones de Servicio

A. Unidad reemplazable por el cliente ("CRU")
Una unidad reemplazable por el cliente (customer replaceable unit, CRU) es una pieza de repuesto que el Proveedor de Servicios enviará para su instalación. Las CRU que usted instala fácilmente se denominan "CRU de autoservicio". La instalación de CRU de autoservicio es su responsabilidad. Las "CRU de servicio opcional" son CRU que requieren habilidades y herramientas técnicas. El Proveedor de Servicios puede instalar CRU de servicio opcional o CRU de autoservicio si se adquiere un Servicio opcional. Puede encontrar las CRU y su designación en support.lenovo.com/partslookup o poniéndose en contacto con el representante de Lenovo.

B. Unidades de reemplazo de campo ("FRU")
Una unidad de reemplazo de campo (field replacement unit, FRU) es una pieza de repuesto que no es una CRU. La instalación de una FRU será gestionada por un técnico de servicio.

C. CRU instaladas por técnicos ("TICRU")
Se utiliza una CRU instalada por técnicos (technician-installed CRU, TICRU) si un problema con su producto puede solucionarse con una CRU para reemplazar una pieza interna. Se enviará a un técnico de servicio a su ubicación para instalar la CRU. La sustitución de piezas externas por una CRU sigue siendo su responsabilidad.

D. Servicio in situ
Servicio in situ significa que, si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto días festivos. Debe proporcionar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y el montaje del producto. Para el servicio prestado en una residencia, un adulto debe estar presente en todo momento durante la visita del técnico de servicio. A discreción de Lenovo, para llevar a cabo investigaciones adicionales, pruebas de rendimiento, etc., puede ser necesario realizar algunas reparaciones en un centro de servicio. Si es así, el Proveedor de Servicios enviará el producto al centro de servicio a su cargo y devolverá el producto reparado o de sustitución.
Los Servicios in situ solo están disponibles en determinadas ubicaciones. Para determinados productos, las áreas de servicio se pueden encontrar en www.lenovolocator.com o poniéndose en contacto con el representante de Lenovo. Pueden aplicarse cargos adicionales fuera del área de servicio normal de un Proveedor de Servicios.

E. Horas de cobertura de servicio de campo
- Horario comercial: la cobertura 9x5 se define como 9 horas al día, 5 días a la semana, durante el horario comercial normal, excepto los feriados nacionales y públicos locales
- Horas 24/7: la cobertura 24x7 se define como 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

F. Tiempo de respuesta de ocho horas
El objetivo de tiempo de respuesta de 8 horas es el período de tiempo desde que se completa y registra la solución de problemas por teléfono, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este período de 8 horas es adicional al tiempo promedio de determinación del problema desde la realización de la llamada para que ambas partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

G. Tiempo de respuesta de 4 horas

El objetivo de tiempo de respuesta de 4 horas es el período de tiempo desde que se completa y registra la solución de problemas por teléfono, hasta la entrega de la CRU o la llegada de un técnico de servicio a su ubicación. Este período de 4 horas es adicional al tiempo promedio de determinación del problema desde la realización de la llamada para que ambas partes determinen el problema y definan el plan de acción requerido.

H. Representante de Lenovo

Un representante de Lenovo deberá incluir a los representantes de ventas de Lenovo, al agente del centro de contacto, al distribuidor o revendedor autorizado de Lenovo.

A.2 Descripciones de la oferta de servicio

A. Extensión de garantía

La duración de cualquier extensión de la garantía para su producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio de la garantía base original. Cualquier extensión debe adquirirse durante la garantía básica original del producto (por ejemplo, si la garantía original es de 1 año y la extensión de la garantía se adquiere durante 3 años, entonces el número total de años para la extensión de la garantía es de 3 años). Las piezas consumidas a través del uso del producto, por ejemplo, lápiz óptico, lápiz digital y baterías, no están cubiertas por este Servicio. El periodo de garantía de todas las baterías, lápices ópticos y digitales de Lenovo está limitado a 12 meses, a menos que se especifique lo contrario. A menos que adquiera una extensión de la garantía de la batería por separado, el periodo de la garantía de la batería caducará al final del periodo especificado en la Garantía limitada de Lenovo.

B. Extensión de la garantía de la batería

La duración de la garantía limitada ampliada de Lenovo para la batería del producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía base original de la batería. Tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de fallo de la batería durante el período extendido después del período de garantía base original de la batería. La batería de su producto es una CRU, por lo que se le enviará una batería de repuesto. Este Servicio debe adquirirse antes de que finalice el período de garantía base original de la garantía de su producto.

C. Extensión de la garantía de la batería sellada

La duración de la garantía limitada ampliada de Lenovo para la batería del producto será durante el periodo de compra, a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía base original de la batería. Tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de fallo de la batería durante el período extendido después del período de garantía base original de la batería. Si la batería de su producto es una batería sellada y no es una CRU, su batería será reemplazada en un Depósito tal como se define en el párrafo D.1 o en su ubicación, dependiendo de la Actualización de garantía adquirida. Si la batería de su producto es una CRU, se le enviará una batería de reemplazo. La Extensión de la garantía de la batería sellada no está disponible para computadoras de escritorio Lenovo.

D. Actualización de la garantía

El tipo de servicio de la Garantía limitada de Lenovo y cualquier ampliación de garantía aplicable se actualizarán al tipo de servicio que se indica a continuación de acuerdo con las opciones de actualización del servicio de garantía que adquiera. Para que se cumpla una actualización del sistema, el sistema también debe estar cubierto por la garantía original o ampliada.

D.1. Servicio de mensajería o depósito: si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o mediante el uso de una CRU, su producto se reparará o sustituirá en un centro de servicio designado. Usted es responsable de desconectar el producto y embalarlo en el contenedor de envío junto con cualquier otra pieza o información requerida por Lenovo, y devolver el producto al centro de servicio designado. Los gastos de envío serán pagados por el Proveedor de servicios.

Tras la resolución, Lenovo enviará el producto a su ubicación registrada. Usted será responsable del costo de cualquier pieza que no esté embalada y que sea enviada por correo con el producto.

D.2. Equipos portátiles: si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o mediante el uso de una CRU, su producto se reparará o reemplazará en un centro de servicio designado por su cuenta y riesgo. Una vez que el producto se haya reparado o cambiado, se pondrá a su disposición para su recogida. Si no recoge el producto en un plazo razonable, el Proveedor de Servicios podrá deshacerse del producto como considere oportuno, sin incurrir en responsabilidad alguna frente a usted.

D.3. Entrega urgente: si un problema con su producto no puede resolverse por teléfono o mediante una CRU, su producto será reparado o sustituido en un centro de servicio designado con un plazo de entrega urgente. Usted es responsable de desconectar el producto y empaquetarlo en el contenedor de envío para la devolución del producto al centro de servicio designado. Los gastos de envío serán pagados por el Proveedor de Servicios.

D.4. Servicio in situ: si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto días festivos.

D.5. Servicio in situ: respuesta al segundo día laborable (Second Business Day, "SBD"): si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Se enviará un técnico de servicio para que llegue a su ubicación en un plazo de dos días laborables. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las llamadas de asistencia recibidas por el centro de llamadas después de las 4:00 p. m. hora local requerirán un día adicional para enviar a un técnico de servicio.

D.6. Servicio in situ: respuesta al siguiente día laborable (Next Business Day, "NBD"): si no se puede resolver un problema con su producto por teléfono o a través de una CRU, la reparación se realizará en su ubicación. Se enviará a un técnico de servicio para que llegue a su ubicación el siguiente día laborable. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las llamadas de asistencia recibidas por el centro de llamadas después de las 4:00 p. m. hora local requerirán un día adicional para enviar a un técnico de servicio. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de piezas de servicio.

D.7. Servicio in situ – Respuesta en 8 horas (24 horas al día, 7 días a la semana) Respuesta: Si no se puede resolver por teléfono un problema con su producto, la reparación se realizará en su ubicación. Después de seguir la determinación del problema por teléfono, se enviará a un técnico de servicio a su ubicación en un plazo de ocho horas, tal como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este Contrato. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Debe seguir los procedimientos de solución de problemas por teléfono antes de que se envíe a un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de las piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en **www.lenovo.com/registration**. Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de la ubicación.

D.8. Servicio in situ: respuesta en 4 horas (horario laboral): si un problema con su producto no se puede resolver por teléfono, la reparación se realizará en su ubicación en un plazo de 4 horas, tal como se describe en la sección de tiempo de respuesta de este Contrato. Después de seguir la determinación del problema por teléfono, se enviará a un técnico del Proveedor de servicios a su ubicación. Debe seguir los procedimientos de solución de problemas por teléfono antes de que se envíe a un técnico de servicio. Este Servicio está disponible durante el horario laboral normal, de lunes a viernes, excepto días festivos. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de las piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en **www.lenovo.com/registration.** Es posible que este Servicio no esté disponible hasta treinta (30) días después de la activación de la ubicación.

D.9. Servicio in situ: respuesta las 4 horas (24 horas del día, los 7 días de la semana): si no se puede resolver por teléfono un problema con su producto, la reparación se realizará en su ubicación. Después de seguir la determinación del problema por teléfono, se enviará a un técnico del Proveedor de servicios a su ubicación, en el transcurso de 4 horas. Este Servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Debe seguir los procedimientos de solución de problemas por teléfono antes de que se envíe a un técnico de servicio. La prestación de este Servicio depende de la disponibilidad de las piezas de servicio. Este Servicio y la ubicación de su producto deben activarse con Lenovo. Si cambia la ubicación de su producto, debe actualizar la activación de su ubicación. Las instrucciones para la activación de la ubicación se pueden encontrar en **www.lenovo.com/registration.**

D.10. Actualización del Servicio de Garantía Internacional: La Actualización del Servicio de Garantía Internacional (International Warranty Service Upgrade: The International Warranty Service, IWS) ("Actualización del IWS") permite a los clientes que viajan con una Actualización del IWS recibir el Servicio en países elegibles distintos del país en el que se adquirió el Servicio. La duración de la Actualización del IWS se basa en el período de garantía original asignado en el país de origen donde se vendió por primera vez el tipo de máquina. La entrega del Servicio será determinada por el país de destino, sujeto a las capacidades del Servicio y a la disponibilidad de piezas en el país de destino. Lenovo no se compromete a proporcionar el mismo método de Servicio adquirido en el país original en el país de destino. Los procedimientos de Servicio varían según el país, y es posible que algunos servicios y/o piezas no estén disponibles en todos los países. Esto puede dar lugar a que determinadas piezas sean sustituidas por equivalentes locales del país. Ciertos países pueden requerir documentación adicional, como prueba de compra o prueba de importación adecuada, antes de realizar la Actualización del IWS. Las capacidades de prestación de Servicios para países específicos se pueden encontrar en la Guía de seguridad, garantía y configuración para su tipo de máquina.

A.3 Otras ofertas de Servicios

A. CRU instaladas por un técnico
Si un problema con su producto puede solucionarse con una CRU para reemplazar una pieza interna, se enviará un técnico de servicio a su ubicación de acuerdo con su tipo de servicio aplicable para instalar la CRU. La sustitución de piezas externas por una CRU sigue siendo su responsabilidad.

B. Conserve su unidad
Conserve la unidad. Puede conservar una unidad defectuosa que sea reemplazada conforme con la Garantía limitada de Lenovo. Este Servicio se aplica a la unidad original de su producto y a cualquier unidad de almacenamiento de repuesto proporcionada para su producto en virtud de la Garantía limitada de Lenovo. Debe proporcionar el número de serie de Lenovo de cada unidad que conserve en virtud de este Servicio y ejecutar cualquier documento proporcionado por Lenovo que reconozca su retención del disco duro. Este Servicio no se aplica a ninguna unidad proporcionada por Lenovo para un producto no adquirido por usted.

C. Protección contra daños accidentales y protección contra daños accidentales One

C.1 Protección contra Daños Accidentales (“ADP”) o (“ADI”).
La Protección contra Daños Accidentales también se conoce como Seguro por Daños Accidentales en algunas regiones (Accidental Damage Protection, “ADP” o Accidental Damage Insurance, “ADI”). Debido a las variaciones reglamentarias, la disponibilidad de ADP o ADI puede variar. Consulte el anexo específico de la región del Contrato para conocer las variaciones y la disponibilidad de dichos servicios. Cuando la ADI esté disponible, las reclamaciones pueden estar sujetas a criterios y requisitos de la aseguradora en cuestión.

C.2 Este Servicio cubre fallos operativos o estructurales causados por:
(i) derrames de líquido en el teclado;
(ii) golpes o caídas no intencionales desde no más de quince (15) pies o cinco (5) metros; y
(iii) una sobrecarga eléctrica que dañe los circuitos del producto o un fallo de la pantalla integrada, Lenovo reparará o sustituirá (a su entera discreción) el producto, siempre que, sin embargo, el daño al producto sea causado por un accidente y no sea intencionado.

Este Servicio solo cubre los componentes instalados en su producto en el momento de la compra, incluida la unidad de procesamiento central interna, la unidad de disco duro integrada, la unidad óptica integrada, el teclado integrado, los dispositivos de puntero integrados, la pantalla integrada, las funciones opcionales instaladas por Lenovo en el momento de la compra y otros componentes que Lenovo incluye como función estándar con el producto.

C.3 Protección contra Daños Accidentales One (“ADP ONE”). La Protección contra Daños Accidentales ONE (Accidental damage protection one, ADP ONE) es una versión limitada de ADP disponible para la compra en determinados productos de Lenovo. En virtud de ADP ONE, todos los términos anteriores para ADP se aplican sujetos a las siguientes limitaciones: El cliente está limitado a una reparación de daños accidentales dentro del plazo de la póliza adquirida. Una vez que un producto Lenovo se repara o sustituye en virtud de la ADP ONE, la cobertura de ADP ONE caduca. Dicho producto de sustitución puede no ser nuevo o el mismo artículo; sin embargo, será funcionalmente equivalente. El servicio de ADP ONE solo está disponible en el país o región en el que adquirió su cobertura de ADP ONE.

C.4 ADP y ADP ONE no cubren:
a) Baterías CRU, bombillas, discos de memoria, conexiones de cables, adaptadores de CA, estuches de transporte o folios, lápices ópticos o lápices digitales, bases, estaciones de acoplamiento, replicadores de puertos, teclados externos, impresoras, escáneres, unidades externas, software (precargado o adquirido por separado), cintas, CD, DVD, películas u otros medios, módems externos, altavoces externos, monitores, ratones externos u otros dispositivos de entrada/salida, proyectores;
b) Cualquier otro componente no interno del producto, cualquier defecto preexistente en su producto que se haya producido antes de la fecha del presente Contrato (inclusive), funcionalidades opcionales no instaladas por Lenovo en el momento de la compra, accesorios adquiridos además de la unidad base, productos de terceros (que no lleven el logotipo de Lenovo) incluso si son vendidos por Lenovo, productos no adquiridos de Lenovo o cualquier producto reparado por alguien que no sea Lenovo o un proveedor de servicios autorizado por Lenovo;
c) Desgaste normal del producto;
d) Piezas destinadas a ser reemplazadas o consumidas, p. ej., baterías, lápices ópticos, lápices digitales, etc.; o
e) Daños cosméticos (p. ej., arañazos, abolladuras o grietas que no afecten el funcionamiento o integridad estructural del producto);
   (i) Daños por abuso, uso indebido, modificación no autorizada, entornos físicos u operativos inadecuados, mantenimiento inadecuado por parte de cualquier persona que no sea un proveedor de servicios autorizado por Lenovo, retirada de piezas originales o alteración de etiquetas de identificación o productos;
   (ii) Daños causados por un producto no cubierto en virtud del presente Contrato o causados por peligros biológicos o fluidos corporales humanos o animales; o
   (iii) Robo, pérdida o daño por incendio, inundación o desastre natural, guerra, terrorismo, casos fortuitos.

Periodo de cobertura para ADP y ADP ONE: ADP y ADP ONE comenzarán en la fecha de inicio de la garantía del producto. Caducarán al final del periodo especificado en su factura. El Período de cobertura finaliza inmediatamente si su producto es reemplazado en virtud de este Contrato.
Periodo de espera para ADP y ADP ONE: cuando ADP y ADP One se compran después de la compra de su producto, usted no puede ejercer sus derechos al Servicio durante treinta (30) días a partir de la fecha de compra del Servicio. Lenovo se reserva el derecho a inspeccionar su producto antes de aceptar prestar el Servicio, cuando el Servicio se adquiera después de la compra del producto.

D. Soporte técnico prioritario

Este Servicio proporciona acceso 24x7 a técnicos de nivel avanzado. Cuando contacte a un técnico, debe seguir los procedimientos de solución de problemas indicados por el técnico. El técnico intentará diagnosticar y resolver su problema por teléfono y puede indicarle que descargue e instale actualizaciones de software. Si un problema cubierto por la Garantía limitada de Lenovo no puede resolverse por teléfono, el técnico organizará los servicios de reparación de acuerdo con el servicio de garantía aplicable.

D.1 Soporte de software de Lenovo y de terceros para soporte técnico prioritario

Lenovo proporcionará asistencia telefónica directa para instalación y uso básico del software principal (software compatible definido por Lenovo y un proveedor de software externo). Si Lenovo determina que el rendimiento de su producto está relacionado con una aplicación de software de terceros (incluida en la lista de colaboración entre Lenovo y el proveedor de software externo), Lenovo se pondrá en contacto con el proveedor de software externo, abrirá una solicitud de servicio en su nombre y transferirá su llamada al proveedor de software. Lenovo no es responsable del software de terceros ni de las acciones u omisiones de ningún proveedor de software. Este Servicio solo está disponible si tiene las licencias, los contratos de soporte y los derechos necesarios del proveedor de software. Este Servicio está disponible para soporte del software de Lenovo sujeto a los términos de su contrato de licencia de software con Lenovo.

E. Premier Support

Lenovo proporcionará:

E.1 Centro de contacto de Premier Support para facilitar:

a) asistencia remota para la resolución de problemas y el diagnóstico (incluida la posibilidad de conectarse a su sistema o productos a través de una conexión segura a Internet);
b) soporte de software compatible con el fabricante de equipos originales (original equipment manufacturer, “OEM”) (solo para sistemas). soporte de software para Lenovo Device Orchestration (LDO), incluidos sus diversos niveles, esto no se extiende al reemplazo de hardware sin la confirmación de problemas de diagnóstico;
c) ayuda con la configuración, incluida la frecuencia de actualización de resolución, la configuración de la pantalla, la interoperabilidad de varios monitores, la conexión a un proyector o televisor y la compatibilidad con software popular, controladores de dispositivos, juegos, ajustes de aplicaciones y software de diseño asistido por computadora (solo para monitores);
d) información relativa a la gestión de casos de incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, evolución y cierre;
e) validación del número de serie de su producto y derechos de servicio;
f) determinación si su problema es un Incidente de garantía; y determinación si su Incidente de garantía puede resolverse a través de uno de los siguientes (a discreción de Lenovo);
g) Servicio in situ NBD (solo para sistemas) cuando sea posible; y
h) servicio de intercambio de productos NBD (solo para monitores) cuando sea posible.

Servicios in situ NBD:

- solo están disponibles en determinados modelos de productos Lenovo;
- se proporcionarán los días laborables durante el horario laboral normal, excepto los fines de semana y festivos. las horas de llegada dependerán de su ubicación registrada y de su pronta respuesta a la solicitud de Lenovo de confirmación de la hora de llegada;
- no garantizan la resolución de un incidente de garantía, ni la resolución del incidente de garantía dentro de un periodo de tiempo determinado;
- y requiere que, cuando no esté disponible en su ubicación registrada, el Proveedor de servicios de Lenovo deje los datos de contacto para proporcionar pruebas de la visita de Lenovo. A discreción de Lenovo, es posible que se le cobre un cargo adicional por cualquier visita de seguimiento requerida.

E.2 Gerente técnico de cuentas (technical account manager, “TAM”) para proporcionar:

a) gestión de casos de extremo a extremo con respecto a sus incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, evolución y cierre;
b) gestión de escalamiento y un único punto de contacto designado para toda la gestión de incidentes de garantía;
c) cuando sea necesario, coordinación e implementación de servicios in situ NBD (solo para sistemas);
d) soporte para solicitudes de conectividad de red preliminares (solo para sistemas);
e) cuando sea necesario, coordinación o implementación del Servicio de Intercambio de Productos NBD (solo para monitores); y
f) soporte en línea a los foros de soporte de Lenovo.

E.3 Resolución de incidentes de garantía: remoto para Premier Support

Una vez finalizada la resolución de problemas del Centro de Atención de Premier Support, si es necesario (según determine Lenovo), Lenovo intentará abordar y resolver de forma remota su incidente de garantía.

E.4 Priorización de piezas para Premier Support

Priorización de la asignación de piezas para sus incidentes de garantía. La disponibilidad de piezas puede afectar a los SLA de prestación de servicios.

E.5 Soporte de software compatible con el OEM para Premier Support

El Soporte de software con Soporte de OEM [Fabricante de equipo original] incluye soporte colaborativo para interactuar con los OEM en problemas relacionados con el software de Soporte del OEM, de acuerdo con lo siguiente:

a) proporcionar soporte para el sistema operativo y la configuración asociados al software de Soporte del OEM (Nota: el Soporte de Configuración solo incluye soporte para el software de Soporte del OEM; preguntas básicas o de orientación; preguntas sobre la definición de funciones; y soporte e implementación de parches/correcciones del OEM disponibles);
b) el TAM de Lenovo actúa como un único punto de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
c) hasta que se identifique, aísle y remita su problema al OEM, el TAM de Lenovo se pondrá en contacto con el OEM para registrar su problema. El TAM de Lenovo supervisará el problema y actualizará el estado y las resoluciones propuestas;
d) debe tener todos los contratos de licencia y soporte necesarios con el OEM antes del Servicio;
e) Lenovo no tiene responsabilidad alguna por el rendimiento del software, los productos o los servicios del OEM;
f) Lenovo no garantiza que se resuelva ningún problema;
g) las resoluciones pueden no estar disponibles en el OEM. Usted acepta que, cuando no haya ninguna resolución disponible o cuando la resolución sea inaceptable para usted, Lenovo seguirá cumpliendo con su obligación de proporcionar asistencia colaborativa;
h) debe tener todas las licencias y contratos de soporte necesarios en relación con el Software Compatible con el OEM; y
i) debe mantener los últimos niveles de versión o configuraciones mínimas requeridos para los productos de Lenovo (según support.lenovo.com) y el software compatible con el OEM.

E.6 El Agente de IA para Premier Support y el Premier Support Plus (el "Agente de IA")

El Agente de IA es un software conversacional inteligente capaz de comprender la información introducida por el cliente, procesarla mediante tecnologías de inteligencia artificial y generar respuestas relevantes y adaptadas al contexto. El Agente de IA está destinado exclusivamente a proporcionar respuestas a consultas relacionadas con los dispositivos del cliente y su derecho a la información, así como a responder a preguntas relativas a los dispositivos de Lenovo, Premier Support y Premier Support Plus mediante el acceso y la utilización de la base de conocimientos de Lenovo. El Agente de IA es una herramienta que no toma decisiones y no tiene la capacidad de realizar acciones ni de tomar determinaciones. El uso del Agente de IA se rige por los Términos de Uso del Agente de IA de Lenovo para Premier Support y Premier Support Plus (los "Términos del Agente de IA"), que se incorporan al presente documento como referencia. En la medida en que exista un conflicto entre el presente Contrato y los Términos del Agente de IA, prevalecerán los Términos del Agente de IA.

E.7 Premier Support para monitores – Intercambio avanzado de monitores

Lenovo ofrece el Intercambio avanzado de monitores para los monitores que cumplan los requisitos como parte de Premier Support para monitores ("Intercambio avanzado de monitores").

E.7.1 Condiciones previas y proceso

a) Disponible únicamente para monitores elegibles en los que se haya adquirido Premier Support y Lenovo confirme su derecho a ello.
b) Debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Premier Support y seguir los procedimientos de identificación y resolución de problemas de Lenovo.

c) Disponible únicamente cuando Lenovo determine que el fallo está cubierto por Premier Support y no pueda resolverse de forma remota.
d) Lenovo se reserva el derecho a exigir una tasa de retención. En caso de que se aplique, se reembolsará una vez que Lenovo reciba el monitor defectuoso y confirme que se trata de un fallo cubierto.

E.7.2 Exclusiones

a) Lenovo no se hace responsable de los defectos que, según su criterio razonable, hayan sido causados por daños provocados por el cliente, incluyendo el uso indebido, el abuso, los accidentes, las modificaciones no autorizadas, un entorno inadecuado, las subidas de tensión, un mantenimiento inadecuado, un uso no conforme con la guía de información del producto, servicios no autorizados o reparaciones por cuenta propia, o etiquetas de identificación alteradas o retiradas.
b) Si Lenovo determina tras la recepción que el monitor defectuoso entra dentro de lo previsto en E.7.2(a), Lenovo podrá retener cualquier tarifa de retención cobrada y/o rechazar el servicio de Intercambio avanzado de monitores para futuras solicitudes de servicio.

E.7.3 Niveles de servicio y disponibilidad

a) Siempre que se resuelva correctamente el problema, se confirme la cobertura y haya existencias disponibles, Lenovo hará todo lo comercialmente razonable para enviar un monitor de sustitución a la mayor brevedad posible.
b) Los plazos de envío no constituyen una garantía de la fecha de entrega.
c) El monitor de sustitución estará en buen estado de funcionamiento, pero puede que no sea nuevo ni idéntico; si el original no está disponible, Lenovo podrá proporcionar el modelo disponible más similar, que puede tener unas especificaciones superiores.

E.7.4 Recogida por mensajería y sus responsabilidades

a) Si está disponible en su ubicación, Lenovo organizará la recogida del monitor defectuoso en el momento de la entrega del monitor de sustitución. Si la recogida simultánea no está disponible en su ubicación, se le proporcionarán instrucciones de devolución alternativas.
b) A menos que Lenovo indique lo contrario, deberá tener el monitor defectuoso desconectado y listo para su entrega inmediata en el momento de la entrega, y retirar todos los accesorios o cables y cualquier dispositivo conectado, soportes de almacenamiento extraíbles o artículos personales. No es necesario devolver los cables ni los accesorios, y es posible que los necesite para el monitor de sustitución. Si devuelve alguno de estos artículos, Lenovo no los sustituirá ni los devolverá, y no se hace responsable de ninguna pérdida resultante. Lenovo no se hace responsable de ninguna pérdida de datos y le recomienda que realice una copia de seguridad de los datos (si procede) antes de la devolución o recogida.
c) A menos que se le indiquen instrucciones diferentes, deberá embalar el monitor defectuoso (y el soporte, si es posible) en el embalaje en el que se le entregó el monitor de sustitución.
d) Si no cumple con las instrucciones de devolución de Lenovo (incluidos los plazos indicados o los requisitos de entrega), Lenovo podrá retener cualquier tasa de retención cobrada o rechazar el servicio de Intercambio avanzado de monitores para futuras solicitudes de servicio.
e) La titularidad del monitor defectuoso se transfiere a Lenovo cuando Lenovo o su transportista lo recogen, y la titularidad del monitor de sustitución se transfiere a usted en el momento de la entrega en la ubicación que haya indicado.

E.7.5 Términos específicos por país

Los Términos específicos por país de la Parte 2 pueden complementar o variar esta Sección E.7.

F. Premier Support Plus

Premier Support Plus es una solución de servicios multifacética que integra Premier Support con otros componentes de la cartera de servicios de Lenovo para ofrecer una experiencia de soporte completa. Cuando se ponga en contacto con nosotros para obtener asistencia, nuestros operadores de servicio aprovecharán su garantía de Premier Support Plus para abordar su problema en función de sus necesidades específicas. Las características pueden variar según la geografía, el dispositivo y el sistema operativo. Cualquier falta de disponibilidad de una función no dará derecho al cliente a un reembolso o reducción de costos. Los precios y la disponibilidad pueden variar a discreción de Lenovo. Todas las funciones están disponibles para su compra independiente.

Los términos y condiciones aplicables a funciones de servicio específicas se encuentran en este Contrato de Servicios de Dispositivos Informáticos Personales de la siguiente manera:

Premier Support: Sección 6.3 E. Esta sección establece los términos relacionados con Premier Support.

Lenovo Device Orchestration (“LDO”). LDO proporciona capacidades de diagnóstico predictivo proactivo. LDO se puede utilizar en todas las computadoras Lenovo Think con Windows 10 y 11 que funcionen con

procesadores AMD o Intel. LDO no estará disponible en determinados sistemas operativos, como Linux, Chrome OS o Win IoT.

Los Términos y condiciones del programa LDO y los Términos de la licencia de software de Lenovo también se incorporan al presente Contrato como referencia. Tenga en cuenta que el servicio LDO no es una integración automática y requiere registro y activación. El proceso de activación y los detalles estarán disponibles para el cliente después de la compra de Premier Support Plus. La vigencia de la licencia de software de LDO coincidirá con el periodo de garantía del hardware y la fecha de compra de Premier Support Plus. LDO no se prolongará más allá de dicha fecha y el acceso al mismo fuera de cualquier periodo de garantía queda a discreción de Lenovo y/o LDO y podrá rescindirse en cualquier momento. Las alertas ámbar proactivas y predictivas darán lugar a la sustitución del hardware tras la resolución de problemas, independientemente de la confirmación.

LDO se considerará "no disponible" durante:

(a) Interrupciones o cortes causados por el cliente;
(b) Un fallo en el entorno operativo del cliente;
(c) Fallos u omisiones de Internet;
(d) Fallos u omisiones en el equipo, el cableado, el software u otros servicios mantenidos por el cliente;
(e) Fallos que se haya demostrado que han sido causados por un virus introducido de forma negligente o de otro modo por el cliente en su entorno operativo;
(f) Cualquier incumplimiento sustancial del presente Contrato que afecte la accesibilidad del software.
(g) Utilizado o gestionado por un usuario final que no sea un administrador de TI del cliente o alguien con el mismo nivel de conocimientos técnicos.

Protección contra Daños Accidentales o Seguro por Daños Accidentales ("ADP" o "ADI") - Sección 6.3 C y Sección 6.3 M. Debido a variaciones regulatorias, la disponibilidad de la ADP o ADI puede variar. Consulte el anexo específico para la región del Contrato para conocer las variaciones y la disponibilidad de dichos servicios.

"Mantenga su disco" – Sección 6.3 B. Este servicio no estará disponible para los usuarios de sistema(s) operativo(s) Chrome.

Extensión de la garantía de la batería sellada - Sección 6.2 C. Este servicio no estará disponible para los usuarios de sistema(s) operativo(s) Chrome. Esto tampoco estará disponible para computadoras de escritorio. Tenga en cuenta que este servicio solo está disponible durante un máximo de 3 años. Quienes adquieran Premier Support Plus con antelación al paquete de 3 años no tendrán acceso a la batería sellada después del final del tercer año de suscripción.

Requisitos de los productos de consumo: Premier Support Plus y los servicios están disponibles y se aplicarán a los clientes comerciales que utilicen productos de consumo. A efectos de este servicio, se entiende por "productos de consumo" los productos de las series V, E, N e IP Chrome de Lenovo.

Derecho al servicio internacional (International service entitlement, ISE) – Sección 6.3 (J).

Gerente de Compromiso de Servicios (Service engagement manager, SEM) - El SEM asignado a los clientes en el marco de este servicio mejorado dispondrá de un sistema de escalado más avanzado. Su contacto con el SEM estará sujeto a la Política de privacidad de Lenovo. Para poder optar a este SEM, debe haber un número mínimo de 500 unidades de hardware asociadas a los servicios de la cuenta. Los términos del SEM aplicables a este servicio se encuentran en la Sección 6.3 L.

G. Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola

Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola incluye soporte estándar y soporte ampliado, comercializados a través de un número de referencia especificado en su factura o confirmación de orden, para teléfonos móviles Motorola ("Productos").

El plazo del Servicio es tal como se especifica en su factura o confirmación de compra.

Standard Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola incluye Premier Support tal y como se describe en la sección G.1 más adelante y el Intercambio avanzado tal y como se describe en la sección G.2 más adelante. Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola amplía la duración de Standard Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola tal y como se describe en la sección G.3 a continuación.

Pueden aplicarse cargos adicionales fuera del área de servicio normal de un Proveedor de Servicios.

G.1. Premier Support

Lenovo proporcionará:

G.1.1. Centro de contacto de Premier Support para facilitar:

a) asistencia remota para la resolución de problemas y el diagnóstico (incluida la posibilidad de conectarse a su sistema o Productos a través de una conexión segura a Internet);
b) información relativa a la gestión de casos de Incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, evolución y cierre;
c) validación del número de serie de su Producto o IMEI y derechos de Servicio;
d) determinar si su problema es un Incidente de garantía; y determinar si su Incidente de garantía puede resolverse a través de uno de los siguientes (a discreción de Lenovo);

G.1.2. Gerente técnico de cuentas ("TAM") para proporcionar:

a) gestión de casos de extremo a extremo con respecto a sus incidentes de garantía para ayudar a realizar un seguimiento, evolución y cierre; y
b) gestión de escalamiento y un único punto de contacto designado para toda la gestión de los Incidentes de garantía.

G.1.3. Resolución de Incidentes de garantía: remoto para Premier Support

Una vez finalizada la resolución de problemas del Centro de Atención de Premier Support, si es necesario (según determine Lenovo), Lenovo intentará abordar y resolver de forma remota su Incidente de garantía.

G.1.4. Soporte de Software Compatible con el OEM para Premier Support

El Soporte de Software Compatible con el OEM incluye asistencia colaborativa para interactuar con los OEM en cuestiones relacionadas con el Software Compatible con el OEM, de conformidad con lo siguiente:

a) proporcionar asistencia para el sistema operativo y la configuración asociada con el Software Compatible con el OEM (Nota: La Asistencia para la Configuración solo incluye asistencia para el Software Compatible con el OEM; preguntas básicas/instructivas; preguntas sobre definición de características; y asistencia e implementación de correcciones/parches disponibles del OEM);
b) el TAM de Lenovo actúa como un único punto de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
c) hasta que se identifique, aísle y remita su problema al OEM, el TAM de Lenovo se pondrá en contacto con el OEM para registrar su problema. El TAM de Lenovo supervisará el problema y actualizará el estado y las resoluciones propuestas;
d) debe tener todos los contratos de licencia y soporte necesarios con el OEM antes del Servicio;
e) Lenovo no tiene responsabilidad alguna por el rendimiento del software, los productos o los servicios del OEM;
f) Lenovo no garantiza que se resuelva ningún problema;
g) las resoluciones pueden no estar disponibles en el OEM. usted acepta que, cuando no haya ninguna resolución disponible o cuando la resolución sea inaceptable para usted, Lenovo seguirá cumpliendo con su obligación de proporcionar asistencia colaborativa;
h) debe tener todas las licencias y contratos de soporte necesarios en relación con el Software Compatible con el OEM; y
i) debe mantener los últimos niveles de versión o configuraciones mínimas requeridas para los Productos Motorola (según https://en-us.support.motorola.com/ y el Software Compatible con el OEM.

G.2. Intercambio avanzado

G.2.1. Intercambio avanzado por correo:

En caso de fallo de hardware del Producto original ("Dispositivo defectuoso"), Lenovo le entregará un teléfono inteligente de sustitución nuevo o reacondicionado certificado ("Dispositivo de intercambio") antes de que nos devuelva su Dispositivo defectuoso. Debe devolver el Dispositivo defectuoso a Lenovo en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que reciba el Dispositivo de intercambio ("Plazo de devolución").

1. El Dispositivo de intercambio enviado por Lenovo puede ser un teléfono inteligente nuevo o reacondicionado certificado por Motorola.
2. Lenovo también puede sustituir su Dispositivo defectuoso por un modelo similar si la Compañía ya no fabrica el teléfono inteligente adquirido originalmente.
3. Su teléfono inteligente Motorola no podrá acogerse al servicio de Intercambio avanzado si el dispositivo está dañado o no está cubierto por los términos de la Garantía limitada de Motorola o el programa Moto Care ADP, según corresponda.
4. El Dispositivo de intercambio se le enviará con una etiqueta de devolución prepagada.
5. Debe utilizar la etiqueta de envío de devolución prepagada para devolver el Dispositivo defectuoso por el que recibió un Dispositivo de intercambio y para el que solicita el servicio de garantía.
6. Deberá devolver su Dispositivo defectuoso en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que recibió el Dispositivo de intercambio.
7. Para garantizar que se devuelve el Dispositivo defectuoso, Lenovo le cobrará la Tarifa que se describe a continuación si no devuelve el Dispositivo defectuoso a Lenovo en un plazo de 15 días.

8. Lenovo se deshará de cualquier accesorio adicional, como carcasas, baterías extraíbles, tarjetas SIM, tarjetas SD o Moto Mods, que se devuelvan junto con el Dispositivo defectuoso. Usted es responsable de retirar dichos accesorios del Dispositivo defectuoso. Lenovo no acepta ninguna responsabilidad por el incumplimiento de este requisito por su parte.

Usted será responsable del coste del Dispositivo de intercambio, equivalente al PVP actual del Dispositivo de intercambio, y de una tarifa de gestión (el coste y la tarifa de gestión en conjunto se denominarán "Tarifa") si:

a) Lenovo no recibe el Dispositivo defectuoso en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que usted recibió el Dispositivo de intercambio, según lo indicado por el sistema de seguimiento del transportista;
b) el teléfono inteligente Motorola no está cubierto por la Garantía limitada de Motorola; y/o
c) el teléfono inteligente Motorola está excluido de la garantía o del Servicio.

Si ha adquirido el Dispositivo defectuoso a través de un distribuidor o revendedor de Lenovo, dicho distribuidor o revendedor será responsable de que usted cumpla con las instrucciones para devolver el Dispositivo defectuoso; si no devuelve el Dispositivo defectuoso según lo indicado, el distribuidor o revendedor de Lenovo será responsable de cobrarle la Tarifa. Y dicho distribuidor o revendedor, a su vez, deberá abonar la Tarifa a Lenovo.

Lenovo se reserva el derecho a modificar la oferta de productos y las especificaciones en cualquier momento, sin previo aviso. Lenovo hace todo lo posible por garantizar la exactitud de toda la información, pero no se hace responsable de ningún error editorial, fotográfico o tipográfico.

G.2.2. El Intercambio avanzado no cubre:

(i) el desgaste normal del Producto;
(ii) los daños provocados por el cliente, tales como daños físicos accidentales, daños por líquidos (a menos que el cliente también haya adquirido el Servicio de Protección contra Daños Accidentales), uso indebido y manipulación (no cubiertos por la garantía);
(iii) Las piezas destinadas a ser sustituidas o consumidas (por ejemplo, baterías), o los daños estéticos (por ejemplo, arañazos, abolladuras o grietas que no afecten a el funcionamiento o a la integridad estructural del Producto);
(iv) daños por abuso, uso indebido, modificación no autorizada, entornos físicos u operativos inadecuados, mantenimiento inadecuado por parte de cualquier persona que no sea Proveedor de servicios autorizado de Lenovo, retirada de piezas originales o alteración de las etiquetas de identificación o los Productos; o
(v) daños causados por un producto no cubierto en virtud del presente Contrato o causados por peligros biológicos o fluidos corporales humanos o animales.

G.2.3. También quedan excluidos del Contrato las baterías, las bombillas, los discos de memoria externos, las conexiones por cable, los adaptadores de CA, las fundas o estuches de transporte o protección, los lápices ópticos o digitales, las bases de carga, estaciones de acoplamiento, teclados externos, software (preinstalado o adquirido por separado), cualquier otro componente que no sea interno al Producto, funciones opcionales no instaladas por Motorola en el momento de la compra del Producto, accesorios adquiridos además de la unidad base, productos de terceros (aquellos que no lleven el logotipo de Motorola) incluso si son vendidos por Motorola o Lenovo, o cualquier Producto reparado por cualquier persona que no sea Lenovo o un Proveedor de servicios autorizado por Lenovo.

G.2.4. Tiempos de respuesta

Este servicio garantiza el envío de un Dispositivo de intercambio al siguiente día hábil tras la creación de la orden de servicio. No obstante, este tiempo de respuesta no constituye una garantía de la fecha de entrega.

G.2.5. No apto para el Servicio

Un Producto no es apto para este Servicio si, tras recibirlo, se detectan indicios de alguna de las exclusiones detalladas en las secciones G.2.2 y G.2.3 del presente Contrato o si el Producto no presenta ningún fallo de hardware. En caso de que se determine que su Producto queda excluido de este Servicio y usted no tenga derecho a él, usted acepta pagar el valor total del Dispositivo de intercambio, si lo hubiera, que le especifiquemos, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la notificación que se le envíe.

G.3. Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola

Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola amplía la duración de Standard Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola, que incluyen tanto Premier Support tal como se describe en la sección G.1 como el Intercambio avanzado descrito en la sección G.2. Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola también amplía la duración de la Garantía limitada de Motorola del Producto. La duración ampliada del Servicio Premier y de la Garantía limitada de Motorola es la misma que la de Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola que ha adquirido y tal y como se especifica en su factura o confirmación de orden.

Motorola le prestará los servicios cubiertos por Standard Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola y la

Garantía limitada de Motorola durante el plazo ampliado de Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola que haya adquirido. Todos los términos, condiciones y exclusiones de Standard Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola y de la Garantía limitada de Motorola se aplican a Extended Premier Support para teléfonos inteligentes Motorola.

H. Servicios Smart Office

Lenovo proporcionará los siguientes servicios Smart Office remotos y en el sitio ("Servicios Smart Office") con los productos de seguimiento de Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 y Smart Office ("Productos Smart Office"). Los Servicios Office solo están disponible con los Productos Smart Office y para determinados países, según se especifica en la factura o la documentación de su pedido. Para obtener los Servicios Smart Office, los clientes deben seguir el proceso de registro/autorización descrito en el presente Contrato en un plazo de 30 días a partir de la fecha de compra del Servicio Smart Office. El cliente proporcionará acceso a sus instalaciones, redes y personal según sea necesario para la realización de cada Servicio Smart Office seleccionado por el cliente. Además, el cliente proporcionará a Lenovo una confirmación por escrito de los detalles del Servicio Smart Office antes de que Lenovo dé comienzo a cada Servicio Smart Office. Salvo que Lenovo y el cliente acuerden lo contrario por adelantado, los Servicios Smart Office están disponibles durante el horario laboral habitual de lunes a viernes, excepto festivos.

H.1. **Servicio ASSESS**: Lenovo evaluará de forma remota la preparación del entorno del cliente para admitir los Productos Smart Office. Lenovo proporcionará un informe de evaluación como parte del Servicio de Evaluación. El cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio ASSESS en www.lenovo.com/registration.

H.2. **Servicio DEPLOY**: Lenovo configurará, integrará y verificará de forma remota la instalación de los Productos Smart Office en el entorno del cliente. Lenovo no instalará servidores ni servicios de backend, ni otros requisitos de infraestructura necesarios para dar soporte a los Productos Smart Office. El cliente será responsable de garantizar que los Productos Smart Office funcionen en su entorno. Lenovo le asesorará sobre los pasos a seguir para solucionar cualquier problema que surja con la integración de los Productos Smart Office en su entorno. El cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio DEPLOY en www.lenovo.com/registration.

H.3. **Servicio TRAIN**: Lenovo proporcionará de forma remota formación general y documentación para ayudar al cliente a comprender (i) la función y el funcionamiento de los Productos Smart Office, (ii) cómo evaluar si el entorno del cliente es compatible con los Productos Smart Office, (iii) la implementación de los Productos Smart Office en el entorno del cliente, y (iv) el mantenimiento general y la resolución de problemas de los Productos Smart Office. El cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio TRAIN en www.lenovo.com/registration.

H.4. **Servicio MAINTENANCE**: Lenovo proporcionará de forma remota a los clientes que hayan instalado Productos Smart Office en sus entornos asistencia técnica continua, resolución de problemas y soluciones recomendadas para que los Productos Smart Office funcionen correctamente durante el Servicio MAINTENANCE. Lenovo ayudará al cliente a identificar cualquier problema relacionado con el software y le proporcionará orientación sobre las actualizaciones de software recomendadas, así como sobre la interoperabilidad con terceros y la integración con los Productos Smart Office. El Servicio MAINTENANCE será válido durante el tiempo especificado a partir de la fecha de compra. El cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio MAINTENANCE en www.lenovo.com/registration.

H.5. **Servicio completo in situ:** Lenovo prestará servicio in situ para la implementación de Productos Smart Office, incluyendo la configuración, integración, personalización, optimización y verificación de la instalación del Producto Smart Office en el entorno del cliente, así como la resolución de problemas y la resolución de problemas de instalación para garantizar que el Producto Smart Office esté configurado y funcione correctamente en el entorno del cliente. Los Servicios completos in situ se limitan a una ubicación física del cliente, salvo que Lenovo y el cliente acuerden lo contrario. El cliente deberá facilitar el acceso a sus instalaciones y a su infraestructura de red, poner a disposición el personal adecuado para facilitar el Servicio y proporcionar un área de trabajo adecuada para el mismo. Lenovo no se hará responsable de ninguna modificación en las instalaciones del cliente, incluyendo, entre otras cosas, el cableado, el traslado de mobiliario, la reubicación o el desmontaje de tabiques o paredes en las instalaciones del cliente. El cliente deberá completar el proceso de registro antes del inicio del Servicio completo in situ en www.lenovo.com/registration

I. Soporte Premium Care

I.1 Centro de Atención al Cliente (servicio telefónico/en línea)

El Centro de Atención al Cliente de PremiumCare está disponible 12 horas al día, 6 días a la semana (excepto festivos). PremiumCare no es un servicio estándar/predeterminado. Se trata de un servicio adicional que el cliente puede adquirir por un coste adicional. Válido de forma simultánea con la Garantía limitada de Lenovo. Lenovo hará todo lo comercialmente razonable para garantizar que el Centro de Atención al Cliente de PremiumCare se encargue de lo siguiente:

A) asistencia remota para la resolución de problemas y el diagnóstico (incluida la posible conexión de su sistema o productos a una conexión a Internet segura);
B) Soporte de Software Compatible con el OEM;
C) información relativa a la gestión de casos de Incidentes de garantía para facilitar su seguimiento, evolución y cierre;
D) validación del número de serie de su producto y de sus derechos de Servicio;
E) determinación de si su problema constituye un Incidente de garantía; y de si dicho Incidente puede resolverse mediante una de las siguientes opciones (a discreción de Lenovo);
F) servicio in situ (en el domicilio del cliente, si lo realiza Lenovo) – al día siguiente (excepto tabletas).

I.2 Solución de Incidentes de garantía – Servicio in situ (dirección del cliente)

a) Una vez completada la resolución de problemas por parte del Centro de Servicio PremiumCare, si es necesario (según lo determine Lenovo), Lenovo proporcionará servicio in situ (es decir, en el domicilio del cliente), en su domicilio registrado para resolver su Incidente de garantía.

b) El servicio a domicilio está disponible en su país o en otras zonas aprobadas por Lenovo; siempre que la resolución de problemas del Centro de Servicio PremiumCare se haya completado antes de las 4:00 p. m. (hora local), un técnico del Proveedor de servicios acudirá a su domicilio el siguiente día laborable [sic]. Este Servicio está disponible durante el horario laboral regular, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las llamadas con órdenes de asistencia que lleguen al centro de atención al cliente después de las 4:00 p. m. (hora local) requerirán un día adicional (N2BD) para enviar al técnico del Proveedor de servicios. Este Servicio está sujeto a la disponibilidad de piezas de recambio. Debe proporcionar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y montaje del producto. Es posible que algunas reparaciones deban realizarse en un centro de servicio técnico. En ese caso, el Proveedor de servicios enviará el producto al centro de servicio técnico y le devolverá el producto reparado o uno de sustitución, corriendo todos los gastos de transporte a cargo del Proveedor de servicios.

c) Los servicios in situ NBD:

(i) solo están disponibles para algunos modelos de productos Lenovo;

(ii) se prestarán en las principales ciudades de la región (consulte la disponibilidad en su ciudad). En las ciudades donde el servicio no esté disponible, Lenovo podrá proceder a prestar asistencia, o la respuesta en la visita del técnico podrá realizarse en un plazo de entre 2 y 5 días laborables. El servicio se prestará de lunes a viernes, de 9:00 a 4:00 p. m. (hora local, en su ubicación registrada), excepto sábados, domingos y festivos. La hora de llegada depende de su ubicación registrada y de su pronta respuesta a la solicitud de Lenovo para confirmar la hora de llegada;

(iii) no garantizan la resolución de un Incidente de garantía, ni la resolución del Incidente de garantía dentro de un periodo de tiempo determinado;

(iv) en caso de que no se encuentre en su ubicación registrada, el Proveedor de servicios de Lenovo le dejará sus datos de contacto como prueba de la visita de Lenovo. A discreción de Lenovo, se le podrán cobrar tarifas adicionales por cualquier visita de seguimiento solicitada.

I.3 Soporte de Soporte de Software Compatible con el OEM;

El Soporte del OEM incluye la provisión por parte de Lenovo de un único punto de contacto, así como asistencia y colaboración para comunicarse con los OEM en relación con cuestiones relativas al Software Compatible con el OEM, de conformidad con lo siguiente:

a) prestación de asistencia en materia de configuración y del sistema operativo en relación con el Software Compatible con el OEM (Nota: la asistencia en materia de configuración incluye únicamente: asistencia para el Software Compatible con el OEM; preguntas básicas o sobre modos de funcionamiento; preguntas sobre la definición de funciones; y el soporte y la implementación de reparaciones/parches disponibles por parte del OEM);
b) un agente de soporte avanzado de Lenovo actuará como punto único de contacto para facilitar la comunicación entre usted y el OEM;
c) hasta que su problema sea identificado, aislado y transferido al OEM, el Agente de Soporte Avanzado de Lenovo se pondrá en contacto con el OEM para registrar el problema; a continuación, el Soporte Avanzado de Lenovo supervisará los problemas y actualizará el estado y las soluciones propuestas;
d) es un requisito previo para este servicio que usted cuente con todos los acuerdos de licencia y soporte necesarios con el OEM;
e) Lenovo excluye toda responsabilidad por el rendimiento del software, los productos o los servicios del OEM;
f) Lenovo no garantiza que se resuelvan los problemas; y

g) usted comprende y acepta que es posible que el OEM no disponga de soluciones. Usted acepta que, si no hay ninguna solución disponible, o si la solución es inaceptable, Lenovo seguirá cumpliendo con su obligación de proporcionar asistencia y colaboración.

I.4 Soporte integral de software

Lenovo hará todo lo posible por resolver los problemas por los que se ha puesto en contacto con nosotros, pero Lenovo no puede responsabilizarse de proporcionar soluciones que no estén disponibles o que escapen a su conocimiento, en particular, aunque no de forma exclusiva, si su problema está relacionado con un error en software que no sea de la marca Lenovo.
Lenovo no se hará responsable en modo alguno de la asistencia para dicho software que no sea de la marca Lenovo.

a) Aplicaciones preinstaladas
(i) Sistema operativo Windows®
(ii) Lenovo SHARE
(iii) Recuperación de Lenovo OneKey®
(iv) Lenovo REACHit
(v) Complemento de Lenovo
(vi) Centro de soluciones de Lenovo
(vii) Utilidad de Lenovo
(viii) Lenovo Application Explorer
(ix) Lenovo Photo Master
(x) Lenovo WRITEit (lapiceras)
(xi) Recuperación de Lenovo OneKey

b) Software de otros proveedores (si la licencia está disponible)
(i) Adobe® Acrobat® Standard
(ii) Power DVD/Power 2 GO
(iii) Buzón de correo (solo básico)
(iv) McAfee Live Safe
(v) MS Office
(vi) Antivirus Norton
(vii) Norton – Seguridad de Internet
(viii) Skype
(ix) Intel 3D RealSense (si Lenovo lo ha instalado previamente)
(x) MS Office 365

I.5 Ayuda para empezar

Soporte de inicio rápido, asistencia telefónica para la configuración del dispositivo.

a) Instalación del software:
(i) Instalar el software
(ii) Configurar el navegador de Internet
(iii) Configurar servicios de correo electrónico
(iv) Instalar y configurar software antivirus en el sistema
(v) Verificar que su sistema sea compatible con el software que se instalará
(vi) Realizar las actualizaciones de software necesarias para garantizar que el software instalado por Lenovo esté actualizado
(vii) Crear accesos directos en el escritorio, el menú de inicio y las barras de inicio rápido que le ayudarán a acceder más rápidamente a las aplicaciones

b) Conexión del dispositivo Lenovo a la red:
(i) Conectar hasta 4 dispositivos a su red inalámbrica. Los dispositivos pueden incluir sistemas, tabletas, teléfonos inteligentes, consolas de videojuegos, impresoras o dispositivos de almacenamiento;
(ii) Asegurarse de que sus nuevos dispositivos sean visibles y accesibles a través de la red;
(iii) Configurar los ajustes de seguridad de la red y confirmar la conexión a Internet del proveedor de servicios de Internet (ISP)

c) Otras acciones útiles:
(i) Información sobre la garantía y soporte de productos de Lenovo
(ii) Guía de ayuda sobre el proceso de registro
(iii) Correcciones de emergencia y asistencia con parches

(iv) “Formas de proceder” básicas o preguntas sobre la definición de funciones

I.6 Control anual del estado del sistema

Este servicio lo realizará de forma remota un agente de asistencia técnica avanzada por teléfono.

a) realización de una verificación paso a paso con nuestra herramienta de ajuste de propiedades;
b) optimización de las configuraciones y funciones del sistema operativo según los parámetros del sector;
c) calibrando la gestión de la memoria;
d) recuperación de valioso espacio libre en el disco duro;
e) optimización de la configuración de Internet y del navegador;
f) programación de controles de desfragmentación y sectores dañados;
g) actualización de archivos de Windows y paquetes de servicio esenciales, y habilitación de las actualizaciones automáticas para mantener el estado del sistema;
h) aprovechar las características únicas de cada versión del sistema operativo.

J. Soporte PremiumCare Plus

Premium Care Plus es un servicio multifacético que combina componentes de nuestros servicios existentes para ofrecer una amplia y completa gama de herramientas de asistencia cuando necesite ayuda de Lenovo. Cuando se ponga en contacto con nosotros para solicitar asistencia, nuestros operadores de servicio utilizarán Premium Care Plus en función de sus necesidades específicas.

Los términos y condiciones aplicables a cada herramienta de servicio se especifican en este Contrato de servicios para dispositivos personales y son los siguientes:

a) Premium Care - Cláusula 6.3 H (en algunas versiones de este Contrato de otros países se encuentra en la Parte 2, Cláusula 1)
b) Protección contra Daños Accidentales/Protección contra Daños Accidentales One (“ADP”/“ADP ONE”) - Sección 6.3 C.
c) Reparación acelerada en depósito/mensajería – Sección D.3
d) Batería sellada: la duración del plazo de la garantía limitada extendida de Lenovo para la batería del producto será durante el período de compra. Usted tiene derecho a un reemplazo de batería en caso de falla de la batería por un periodo de 4 años a partir de la compra del producto. La batería de su producto es una batería sellada y no es una CRU, por lo que su batería se sustituirá en un depósito o en su ubicación dependiendo de la actualización de garantía adquirida. Este Servicio debe adquirirse antes de que finalice el periodo de 4 años a partir de la fecha de compra del producto.
e) Asistente de migración de Lenovo Puede encontrar los términos y condiciones de este servicio como parte de la plataforma Vantage.
f) Los términos de servicio Lenovo Smart Performance se encuentran aquí como parte de la plataforma Vantage. Lenovo Smart Performance es una aplicación que le ayuda a mantener y mejorar el rendimiento de su PC durante mucho más tiempo. Sus ventajas son: reducir el tiempo de arranque del PC, acelerar el inicio de las aplicaciones y mejorar la estabilidad del sistema operativo Windows, corregir problemas de forma proactiva, lograr un mantenimiento continuo y regular del sistema, mejorar el rendimiento de Internet y ofrecer una experiencia de navegación superior. Además de la conectividad, la carga y descarga de información se realiza de forma segura, aumenta la protección frente a vulnerabilidades como el spyware, el malware y el adware, y detecta y elimina infecciones en el sistema.
    1) Versión de autoservicio
    2) Usted puede acceder individualmente a algunos elementos del servicio, como Smart Performance, en cualquier momento que lo desee. Si desea acceder al panel de componentes de Smart Performance de forma independiente, inicie sesión en nuestra plataforma Vantage, que aloja el software del servicio. Las preguntas frecuentes sobre nuestra plataforma Vantage se pueden encontrar aquí.
    3) En otras ocasiones, los operadores del servicio de Lenovo utilizarán nuestro software y las funciones de Smart Performance en su nombre cuando se ponga en contacto con nosotros.
g) Excepciones en el sitio para tabletas Android y Chromebooks:
    Las tabletas Android y los Chromebooks ofrecerán una solución de reparación prioritaria a través del servicio de depósito/mensajería/entrega en tienda y no incluyen las funciones Smart Performance y Data Migrations disponibles a través de Lenovo Vantage. La garantía de la batería sellada se aplica a las computadoras portátiles (incluidos los Chromebook), pero no se aplica a las tabletas Android ni a las computadoras de escritorio.

Los problemas serán evaluados y resueltos por equipos especializados en un centro de servicio externo en el marco de nuestro servicio acelerado de depósito/mensajería. Se le enviarán instrucciones y asistencia para que envíe su dispositivo al centro de

servicio adecuado. Para más detalles, consulte la Parte 1, cláusula 6.2(D3) de este documento.

K. Derecho al servicio internacional (“ISE”)

K.1 Batería sellada ISE y mantenimiento de la unidad

El ISE permite a los clientes que viajen o trasladen cualquier producto Lenovo recibir el Servicio de Batería sellada o el Servicio Conserve su unidad (Keep Your Drive, KYD) en cualquier país en el que Lenovo o los distribuidores autorizados de Lenovo anuncien y vendan dicho servicio. La duración del Servicio se basa en el periodo de garantía original asignado en el país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo vendió por primera vez el Servicio. El ISE debe adquirirse además de la batería sellada y el KYD, pero solo una vez para cualquier combinación de los Servicios. Es posible que todos los Servicios no estén disponibles en todos los países y para todos los productos.

K.2 Protección contra Daños Accidentales ISE

ISE permite a los clientes que viajen o trasladen cualquier producto Lenovo recibir Protección contra Daños Accidentales (Accidental Damage Protection, ADP) en cualquier país en el que Lenovo o los distribuidores autorizados de Lenovo anuncien y vendan dicho servicio. La duración del Servicio se basa en el periodo de garantía original asignado en el país de origen en el que Lenovo o un distribuidor autorizado de Lenovo vendió por primera vez el Servicio. ISE debe adquirirse además de la ADP, pero solo una vez para cualquier combinación de los Servicios. ISE no está disponible con ADP ONE.

L. Servicio posterior a la garantía

Si el Servicio posterior a la garantía se adquiere antes de que caduque la garantía básica u otro Servicio descrito en este Contrato, comenzará el día después de que caduque la garantía básica u otro Servicio adquirido. Si el Servicio posgarantía se adquiere después de que caduque la garantía básica u otro Servicio adquirido, el Servicio posgarantía comienza el día de la compra. El Servicio posgarantía está disponible para los productos de Lenovo solo si el producto está en buen estado de funcionamiento según lo determine Lenovo. Lenovo se reserva el derecho de inspeccionar un producto en el plazo de un mes desde la fecha de compra del Servicio posgarantía. Si Lenovo determina que el producto no funciona correctamente, Lenovo le notificará y le informará del coste de poner el producto en buen estado de funcionamiento. Si opta por no poner el producto en buen estado de funcionamiento a su cargo, puede rechazar el Servicio posgarantía y recibir un reembolso completo del precio de compra.

M. Gerente de Compromiso de Servicios (“SEM”)

Los SEM actúan como defensores del cliente que se esfuerzan por lograr una experiencia de servicio positiva y la satisfacción del cliente. Proporcionan para cada cuenta que se les asigna:

a) Acceso a un único punto de contacto en todo el mundo para cualquier problema de entrega de servicios de productos de Lenovo;
b) Supervisión periódica de los servicios de Lenovo y gestión de casos de extremo a extremo hasta la resolución de los problemas;
c) Gestión de escalamiento para todos los incidentes relacionados con la garantía. Los SEM mantendrán al cliente informado y coordinarán los planes de acción tanto con los equipos internos de Lenovo como con los equipos externos hasta su resolución;
d) Informes estándares relacionados con métricas que realizan un seguimiento de los servicios prestados y la resolución de problemas. Algunos ejemplos podrían ser: Incidente por Tipo (CCI, almacén, CRU, in situ), rendimiento de reparación a la primera, número de reclamos de garantía, detalles de reemplazo de piezas del sistema, etc. También se proporcionarán informes personalizados según lo acordado por el SEM y el cliente. La frecuencia mínima es trimestral; y
e) Compromisos periódicos con los clientes, ya sea en persona o de forma remota, para revisar los detalles del rendimiento del servicio para toda la base instalada de PC de Lenovo de una cuenta. Algunos ejemplos podrían incluir informes de servicio, análisis de tendencias, mejoras de procesos en cuestiones técnicas generales y recomendaciones sobre futuras ofertas de servicio en colaboración con el representante de cuentas de ventas de servicios.

N. Servicios de instalación sencilla

Easy Install proporciona servicios de instalación, configuración, migración/instalación de aplicaciones y migración de datos para usuarios y organizaciones que sustituyen sus computadoras personales (PC) existentes con Microsoft Windows por nuevas PC con Windows o que implementan nuevas PC.

Bajo el término colectivo “PC con Windows”, Lenovo incluye PC de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo que ejecutan las versiones 7, 8, 10, 11 o superiores de Microsoft Windows.

N1. Opciones de servicio

Easy Install tiene dos modos de funcionamiento, según la elección del cliente durante la adquisición:

A. Lenovo ofrece el servicio “Instalación sencilla in situ” en su totalidad, lo que incluye la visita de un técnico de Lenovo a

las instalaciones del cliente. El técnico podrá utilizar software que permita la migración de aplicaciones y datos (según corresponda dentro del ámbito del servicio Easy Install). Debido a la larga duración que requieren las migraciones de datos, el técnico de Lenovo que acuda a las instalaciones del cliente no podrá esperar hasta que la migración haya finalizado y, por lo tanto, se basará en la automatización para completar la migración y en la entrega a un equipo de Lenovo que trabaje de forma remota, el cual llevará a cabo el control de calidad.

B. La opción “Easy Installation – Remote” difiere de “Easy Installation – On-Site”, ya que la prestación del servicio se realiza de forma compartida con el cliente. El cliente asume la responsabilidad de actividades de implementación muy específicas que deben realizarse in situ, como el desembalaje del equipo, la configuración del hardware y la configuración básica del sistema operativo, incluido el software de instalación de acceso remoto. A continuación, un técnico de Lenovo se encarga y gestiona la mayor parte de la configuración y la migración, que se ejecuta localmente (punto a punto), pero utilizando el acceso remoto para hacerlo. Este servicio está destinado únicamente a clientes con conocimientos técnicos; por lo tanto, la opción estándar y generalmente preferida es “Simple Installation – On-Site”.

N2. Preparación y programación

Lenovo se pondrá en contacto con el cliente para intercambiar detalles sobre la programación y la prestación del servicio, y para ayudar a garantizar que el cliente esté preparado para la prestación del servicio. El cliente responderá a dicha comunicación de inmediato.

Una vez recibido físicamente el hardware, el cliente lo notificará a deployments@lenovo.com, lo que activará la finalización del calendario de entrega y la entrega posterior.

El **desembalaje** consiste en desembalar las PC y sus subcomponentes asociados procedentes de Lenovo y realizar una integración básica de los mismos en la configuración del espacio de trabajo del cliente (como conectarlos a la alimentación eléctrica, a las conexiones de red, si procede, y a periféricos como el teclado, el ratón, la pantalla y la impresora). Lenovo también se deshará de las cajas y los materiales de embalaje asociados a la implementación del espacio de trabajo del usuario final y los colocará en un punto designado dentro de las oficinas del cliente donde puedan ser eliminados o reciclados.

La **configuración** incluye la configuración del sistema operativo MS Windows, las actualizaciones y la configuración de la BIOS, las actualizaciones del firmware del hardware, las actualizaciones de los controladores de dispositivos, la vinculación al dominio de TI corporativo, la configuración de la impresora y el escáner y/o la conexión a instalaciones de impresión y escaneo seleccionadas, así como la configuración del escritorio de Windows (salvapantallas y configuración de la pantalla). Si la empresa del cliente dispone de una imagen estándar para el sistema operativo Microsoft Windows, Lenovo instalará dicha imagen en las nuevas computadoras, siempre que la imagen se haya puesto a disposición de Lenovo al inicio del servicio.

La **migración de PC a PC** incluye la configuración de las comunicaciones de red entre la PC de origen (existente) y las PC de destino (nuevas), la migración de las aplicaciones de usuario (incluidos los perfiles y ajustes de usuario) de origen a destino, y la migración de los datos de usuario, ubicados en la carpeta de usuario de Windows c:\users*username*, donde el nombre de usuario representa el nombre de usuario de la PC, de origen a destino. Aunque gran parte de este proceso está automatizado, el cliente tendrá la oportunidad de ayudar a decidir qué aplicaciones y subcarpetas de datos (como Documentos, Imágenes, etc.) deben trasladarse (si no todas). El cliente se habrá asegurado, antes de que comience el servicio, de que se haya realizado una copia de seguridad de los datos importantes y de que las PC de destino tengan la misma capacidad o una mayor que las PC de origen; de lo contrario, solo será posible una migración parcial de los datos.

Nuevas instalaciones

En el caso de las PC nuevas, Lenovo realizará una instalación manual de la aplicación, utilizando los soportes de instalación y los códigos de licencia proporcionados por el cliente.

N.3 Funcionamiento

El servicio Easy Install depende de cierta colaboración por parte de los usuarios del cliente para poder prestarse. Por ejemplo, los usuarios deberán iniciar sesión en sus PC actuales para poder migrar sus datos. Por lo tanto, los técnicos de Lenovo, tanto in situ como remotos, iniciarán la migración (y, por lo tanto, su interacción con los usuarios del cliente) durante el horario laboral habitual, con el fin de facilitar este proceso a los usuarios del cliente.

Debido al tamaño de los repositorios de datos de los usuarios, la parte automatizada de este servicio (la migración de datos) puede exceder el horario laboral habitual, pero ya no requerirá interacción con los usuarios del cliente ni supervisión humana.

El cliente reconoce y da su consentimiento para el acceso a su Producto Lenovo con este fin.

Acceso remoto

En los casos en que los miembros del equipo remoto necesiten trabajar directamente en las PC del cliente, lo harán únicamente con el permiso del usuario del cliente y solo para fines específicamente relacionados con la prestación de este Servicio. El usuario del cliente podrá observar todos los accesos a las PC del cliente, ya que se utilizará un método de uso compartido del escritorio.

Tiempos

Easy Install es un servicio de precio fijo que utiliza las siguientes asignaciones de tiempo para la intervención humana:

Intervalo de tiempo in situ: las migraciones o instalaciones de PC contarán con hasta 80 minutos de tiempo del técnico, in situ, por unidad (donde "unidad" se refiere a una instalación de una sola PC o a una migración de una PC de origen a destino). Este intervalo de tiempo proporciona tiempo suficiente para configurar el entorno del sistema operativo e instalar aplicaciones, o ejecutar la migración automatizada de aplicaciones, y garantizar que la migración automatizada de datos se esté llevando a cabo. También permite tiempo para la resolución de problemas.

Intervalo de tiempo para la migración automática de datos: este periodo de tiempo depende de la cantidad de datos que se vayan a migrar y del ancho de banda disponible para la migración. Por este motivo, Lenovo no puede predecir cuánto tiempo tardará en completarse y deja esta tarea en manos de la herramienta de automatización de migraciones de Lenovo para que se complete de forma autónoma.

Intervalo de tiempo para el control de calidad de la migración tras la instalación: un equipo remoto se pondrá en contacto con usted para verificar que se haya completado correctamente y dispondrá de 20 minutos adicionales para realizar comprobaciones posteriores a la instalación o migración, la resolución de problemas y el control de calidad.

N.4. Exclusiones del servicio

Las siguientes actividades no están incluidas en el servicio de precio fijo Easy Install:

a) Resolución de migraciones o implementaciones iniciadas antes del inicio del servicio de Lenovo.

b) Clonación de la PC de origen en la PC de destino.

c) Trasplantes de componentes de hardware internos de las PC de origen a las de destino, como el traslado de discos duros, tarjetas gráficas, módulos de memoria, etc.

d) Montaje de hardware (como la construcción de estaciones de trabajo a partir de hardware modular, por ejemplo, el montaje de una PC mediante la integración de una placa base, un procesador, memoria, fuente de alimentación, carcasa, etc.).

e) Reparaciones de las PC originales (antiguas). El cliente debe asegurarse de que todas las PC de origen estén plenamente operativas antes de que comience el servicio de Lenovo.

f) Actualizaciones de la capacidad de las nuevas PC. Las PC de destino (nuevas) del cliente deben tener la misma capacidad o más que sus PC de origen (existentes/antiguas).

N.5. Términos y condiciones generales para servicios de instalación simple

a) El cliente se compromete a responder con prontitud a las comunicaciones por correo electrónico o teléfono de Lenovo para garantizar que la programación se pueda realizar de manera eficiente. Si no responde a dichas solicitudes de programación más de tres veces en un plazo de cuatro semanas, la entrega se eliminará de la cola de entregas de Lenovo.
b) Lenovo dará por finalizado el servicio y considerará que se ha prestado correctamente si el cliente no responde a las solicitudes de programación de Lenovo durante un máximo de seis meses desde el primer intento de Lenovo de ponerse en contacto con el cliente.
c) La cobertura de la instalación in situ se limita a ubicaciones fácilmente accesibles en vehículo y que no requieran herramientas o equipos especiales.
d) Cuando se requiera que Lenovo conecte dispositivos periféricos obsoletos, antiguos (de 7 años o más) o que no sean "plug-and-play" y que no sean compatibles de forma nativa con Windows, Lenovo aplicará un enfoque diligente para conectarlos dentro del tiempo asignado para el servicio, y Lenovo priorizará su inclusión como el último punto en su lista

de prioridades. Sin embargo, Lenovo no tendrá obligación alguna de ponerlos en estado funcional dentro del tiempo asignado del que dispone Lenovo para prestar este servicio.

e) Lenovo instalará software de terceros en las PC antiguas y nuevas del cliente, lo que automatizará la migración de las aplicaciones y los datos del usuario. Este software tiene licencia para un único uso de migración y su coste asociado está incluido en el servicio de Lenovo. El software permanecerá instalado en las computadoras del usuario, pero dejará de funcionar una vez finalizado el proceso de migración de Lenovo.
f) Cuando Lenovo realice instalaciones manuales de aplicaciones, utilizará la ruta de instalación predeterminada o recomendada por el proveedor de la aplicación en su menú de instalación. No dispondremos de tiempo para personalizar los entornos de las aplicaciones durante la instalación.
g) El cliente asume la responsabilidad de confirmar que las aplicaciones funcionan correctamente tras su instalación y de notificarlo inmediatamente a Lenovo en caso de problemas.
h) La instalación básica se completará cuando una comprobación de control de calidad remota verifique la entrega correcta al cliente o al usuario de la PC del cliente. Realizaremos tres intentos de contacto por correo electrónico; sin embargo, si Lenovo no ha recibido respuesta del usuario en un plazo de tres días hábiles tras el tercer intento de contacto, Lenovo considerará que el servicio se ha completado con éxito.
i) Lenovo no se hace responsable de ninguna pérdida de datos derivada de los servicios de instalación y, en particular, de la migración de datos. El cliente es responsable de todas las copias de seguridad.
j) El cliente defenderá, indemnizará y eximirá a Lenovo de toda responsabilidad en caso de cualquier reclamación o acción de terceros que surja de: (a) el incumplimiento por parte del cliente de la obligación de obtener o cumplir con la licencia adecuada, los derechos de propiedad intelectual o cualquier otro permiso, autorización reglamentaria o certificación asociados a productos de terceros, incluido el software, que el cliente solicite o pida que se instale o integre en un producto de Lenovo como parte de los Servicios; o (b) cualquier declaración inexacta relativa a la existencia de una licencia de exportación o cualquier alegación formulada contra Lenovo debido a la infracción o presunta infracción por parte del cliente de las leyes, reglamentos y órdenes de exportación aplicables.
k) La cancelación del servicio Easy Install es posible en un plazo de 45 días a partir de la fecha de facturación del servicio: pasado este plazo, ya no será posible cancelar este servicio 24 horas antes de la fecha prevista para el inicio de la implementación, incluso en situaciones en las que la implementación se haya programado dentro de los 45 días siguientes a la facturación.
l) Lenovo depende en gran medida de que el cliente haya cumplido con sus responsabilidades. Por lo tanto, Lenovo se reserva el derecho a rechazar la entrega de Easy Install en caso de que se haya cumplido con el intento de entrega programado, pero no se hayan cumplido las responsabilidades del cliente.

N.6. Responsabilidades del cliente

a) La conexión a Internet de la compañía del cliente deberá estar plenamente operativa antes de la llegada de Lenovo, ya que esta podría necesitarla para la descarga de controladores, intervenciones remotas, etc.
b) Se espera que el departamento de TI del cliente esté disponible de guardia, en caso de que se requiera asistencia relacionada con la infraestructura.
c) El cliente se asegurará de que los códigos de licencia de software estén disponibles y sean válidos, en caso de que se requieran instalaciones de aplicaciones nuevas o manuales.
d) El cliente asumirá toda la responsabilidad por todos y cada uno de los requisitos de licencia de software. El cliente autoriza al técnico de Lenovo a aceptar, en su nombre, todos y cada uno de los acuerdos de licencia que sean parte necesaria del proceso de instalación, a menos que el cliente indique lo contrario por escrito. El cliente es responsable de que las aplicaciones funcionen correctamente tras su instalación.

En los casos en que se solicite la entrega in situ:

e) El cliente se asegurará de que las PC antiguas y nuevas se encuentren dentro del edificio en el que se llevará a cabo la migración.
f) El cliente proporcionará acceso gratuito, seguro, suficiente y oportuno a sus instalaciones y productos, incluyendo aparcamiento, espacio de trabajo suficiente y electricidad.
g) El cliente se asegurará de que los periféricos conectados a la red y compartidos (como impresoras o escáneres) estén plenamente operativos desde el principio. De lo contrario, quedarán excluidos de la integración con la configuración de la PC de destino.

Cuando se requiera la migración de aplicaciones y datos

h) Los usuarios del cliente proporcionarán a Lenovo una lista de las impresoras/escáneres compartidos que utilizan habitualmente, o se lo indicarán a Lenovo [sic], para que puedan configurarse correctamente.

N.7. Cargos por servicio adicionales

Los desplazamientos a ubicaciones situadas a más de 50 millas del centro de la ciudad del centro de entrega más cercano de Lenovo conllevarán un cargo según lo indicado en el presupuesto; los **desplazamientos a otras ubicaciones** también estarán sujetos a cargos adicionales según lo indicado en el presupuesto.

La eliminación, el desecho o el reciclaje de equipos, la destrucción segura de datos, la renovación o reventa de las PC que el cliente ya no desee, en nombre del cliente, no están incluidos y constituyen servicios posteriores opcionales que Lenovo puede ofrecer. Si el cliente nos solicita dichos servicios, Lenovo estará encantado de tratarlo cuando se ponga en contacto con usted para organizar la prestación del servicio Easy Install y proporcionarle una cotización por dichos servicios.

Las migraciones de datos desde otras fuentes, como otros discos duros, no se incluirán en el alcance de este servicio por la cotización y pueden requerir que el cliente adquiera tiempo de técnico adicional.

Tiempo adicional para servicios in situ añadidos: si el cliente necesita trabajo adicional en el que desea que Lenovo le ayude, fuera del alcance del servicio de Lenovo (tal y como se describe anteriormente), el cliente podrá obtener tiempo adicional de asistencia en línea, en incrementos de 30 minutos y, cuando sea posible (en función de los recursos), dicho tiempo estará disponible de inmediato. Esto puede adquirirse antes o incluso durante la entrega. Lenovo podrá prestarlo utilizando el técnico in situ disponible o recursos remotos (en caso de que el técnico in situ no pueda prolongar su visita). Tenga en cuenta que dicho trabajo se realizará en función del tiempo y los materiales necesarios y dependerá de la disponibilidad de recursos humanos.

O. Soporte para soluciones integradas de Lenovo

O.1. Este servicio proporciona acceso a la asistencia avanzada para soluciones integradas (“LISS”) y un único punto de contacto designado para todas sus soluciones integradas de Lenovo. A efectos de este servicio, Lenovo Integrated Solutions es una solución ofrecida por Lenovo que puede consistir en una combinación de productos de Lenovo y de otros fabricantes (por ejemplo, hardware, software y servicios). Cuando se ponga en contacto con un técnico de soporte de Lenovo Integrated Solutions, deberá seguir los procedimientos de resolución de problemas indicados por el técnico. El técnico intentará diagnosticar y resolver su problema por teléfono y puede indicarle que descargue e instale actualizaciones de software. El técnico de LISS determinará si el problema está relacionado con el hardware, el software o la conectividad y le ayudará a resolverlo de la siguiente manera:

O.2. Hardware incluido en la solución integrada de Lenovo

A. El técnico de LISS gestionará los problemas con productos de hardware de la marca Lenovo cubiertos por la garantía limitada de Lenovo y dentro del periodo de garantía aplicable que no puedan resolverse por teléfono, mediante servicios de reparación o sustitución del producto, a discreción de Lenovo, de conformidad con el servicio de garantía aplicable al producto. Si el periodo de garantía limitada de Lenovo ha vencido para el producto de hardware de la marca Lenovo, Lenovo realizará un diagnóstico y proporcionará una cotización para su aceptación por parte del cliente antes de realizar cualquier reparación.

B. Cuando el problema con la solución integrada de Lenovo sea causado por hardware de otras marcas, Lenovo se pondrá en contacto con el fabricante de dicho hardware y organizará la reparación o sustitución del producto defectuoso de acuerdo con las condiciones del servicio de garantía del fabricante externo o el proceso de servicio fuera de garantía.

O.3. Software incluido en la solución integrada de Lenovo

A. El servicio de asistencia de las soluciones integradas de Lenovo para el software de Lenovo está sujeto a los términos de su contrato de licencia de software con Lenovo.

B. Lenovo proporcionará asistencia telefónica directa para cuestiones de instalación y uso básico del software de terceros incluido por Lenovo en su solución integrada. Lenovo se pondrá en contacto con el proveedor de software de terceros, abrirá un ticket de servicio y facilitará una llamada a petición del proveedor de software en su nombre.

Lenovo no es responsable del software de terceros ni de las acciones u omisiones de ningún proveedor de software. Este Servicio solo está disponible si tiene las licencias, los contratos de soporte y los derechos necesarios del proveedor de software. Este servicio solo está disponible para clientes comerciales.

P. Servicios de compensación de CO2

La **compensación de CO2** significa: una reducción verificada de las emisiones de dióxido de carbono o su equivalente en otros gases de efecto invernadero (protocolo GEI), llevada a cabo para compensar las emisiones generadas en otros lugares. Las compensaciones se miden en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (CO2e). La compensación se lleva a cabo mediante el apoyo y/o la puesta en marcha de diferentes proyectos que compensan el CO2, como el uso de fuentes de energía alternativas.

1. Base para el cálculo de la compensación de CO2. Lenovo calcula las emisiones de la huella de carbono de los productos relevantes para la compensación basándose en la producción estimada de gases de efecto invernadero a lo largo del ciclo de vida del producto, incluyendo la fabricación, el transporte, el uso del producto y la eliminación al

final del ciclo de vida. Cuando Lenovo tenga conocimiento de un rango numérico basado en una serie de factores de cálculo de la compensación, de los que tengamos conocimiento, Lenovo “redondeará al alza” y elegirá el cálculo de mayor impacto para garantizar que la compensación se lleve a cabo de la forma más generosa posible para el producto correspondiente.

2. Cambios en la metodología. Lenovo se reserva el derecho a modificar la metodología de compensación de CO2 ocasionalmente, por ejemplo:
   a. Cuando así lo exija la ley.
   b. Cuando la metodología científica vigente en materia de contabilidad de la compensación de carbono u otros factores medioambientales sea cuestionada de forma creíble, o evolucione, y nuestra práctica requiera razonablemente una actualización para reflejarlo.

3. Cambios en el Servicio. Los elementos del Servicio pueden estar sujetos a cambios cuando:
   a. Lenovo considere razonablemente que existe la posibilidad de incumplimiento de la legislación medioambiental u otras leyes aplicables.
   b. La ley exija otras obligaciones de compensación de CO2.
   c. Lenovo considere razonablemente que otros programas equivalentes tienen un mayor impacto en la sostenibilidad.
   d. El proveedor de compensación de Lenovo y/o los proyectos que apoya, cambien.

4. Dispositivos compatibles. El servicio de compensación de CO2 solo estará disponible en relación con dispositivos compatibles. Dichos dispositivos están sujetos a cambios.

5. Máximos esfuerzos. Lenovo hará todo lo posible por garantizar la calidad de su programa de compensación de CO2 y de todos los proyectos de reducción de carbono que lo respaldan. Los proyectos que Lenovo apoya actualmente cumplen con el Mecanismo de Desarrollo Limpio. Lenovo se reserva el derecho de cambiar a un estándar equivalente a su discreción. Los proyectos de apoyo a la compensación de CO2 se registrarán en un registro de compensación de CO2 de prestigio.

6. Prueba de la compensación: Lenovo proporcionará al cliente pruebas documentales del servicio de compensación de CO2 y de la autenticación del programa, previa solicitud. La forma de dicha certificación o prueba documental queda a discreción de Lenovo. Cualquier régimen de certificación podrá cambiar para ser independiente o interno, pero será comparable a los estándares de prestigio existentes en el mercado.

7. Sin garantía. Lenovo no garantiza que ningún programa de compensación de CO2 o certificación establecido por ella pueda utilizarse con fines legales o fiscales. Cuando Lenovo ofrezca una selección de programas participativos de reducción de carbono, hará todo lo posible, pero no se justifica [sic]. Lenovo no ofrece garantía alguna en cuanto a la eficacia o el resultado de cualquier proyecto de reducción de carbono respaldado por este servicio.

Q. Servicios de recuperación de activos

Si adquiere Servicios de recuperación de activos (Asset Recovery Services, ARS), estos están sujetos a los Términos y condiciones para el cliente de los Servicios de recuperación de activos (ARS).

R. Configuración y suministro ahora

R1. Servicios de configuración, implementación y recuperación

Lenovo cuenta con una cartera de servicios de configuración y soluciones de ciclo de vida que ayudan a los clientes empresariales con la creación de imágenes, la implementación, el aprovisionamiento y la recuperación. Cuando los clientes de Lenovo compran nuevos equipos y hardware de computadora (que será en la mayoría de los casos), la compra está sujeta a términos y condiciones independientes celebrados entre Lenovo y el cliente.

Si bien las diferentes ofertas y paquetes de marca variarán, cuando compre estos Servicios, se aplicarán los siguientes términos, excepto en la medida en que explícitamente hayan variado contractualmente entre el cliente y Lenovo.

Lenovo fabricará el/los dispositivo(s) del cliente, proporcionando los elementos de configuración e implementación de los servicios en el hardware antes de que se entregue(n) al cliente. El hardware estará equipado con los servicios configurados e instalados en el punto de entrega.

Lenovo se comunicará con el cliente en relación con los servicios de configuración e implementación. El cliente responderá a dicha comunicación de forma inmediata. El cliente reconoce que la finalización de los servicios de configuración e implementación (y, por lo tanto, los tiempos de entrega desde el pedido hasta la recepción del hardware) depende del acuerdo con el cliente. Esto puede estar sujeto a demoras, según los tiempos de respuesta y la calidad de la información proporcionada por el cliente.

Responsabilidades del cliente con respecto a los Servicios de Configuración

En la medida en que Lenovo lo requiera razonablemente para proporcionar los Productos y Servicios, el cliente proporcionará a Lenovo el acceso suficiente y seguro (incluido el acceso remoto autorizado por el cliente) a las instalaciones, sistemas, información, personal y recursos del cliente, todo ello sin costo alguno para Lenovo. Lenovo no será responsable de ningún retraso en la ejecución o incumplimiento causado por el retraso del cliente en facilitar dicho acceso o en cumplir otras responsabilidades del cliente en virtud del presente Contrato.
Si el cliente pone a disposición de Lenovo instalaciones de información, software, hardware u otros recursos en relación con este Contrato, el cliente obtendrá, actualizará, renovará y mantendrá cualquier aprobación, consentimiento, licencia, permiso o actualización técnica de terceros, relacionados con estos recursos que puedan ser necesarios para Lenovo, o sus filiales, y/o sus subcontratistas, cesionarios, proveedores de servicios relevantes, distribuidores y revendedores para prestar los Servicios. Las instrucciones del cliente deben ser proporcionadas por un ingeniero o representante del cliente con la debida calificación técnica y la autoridad para hacerlo.
El cliente seguirá siendo responsable en todo momento de la implementación y gestión de sus propios mecanismos de copia de seguridad y recuperación de datos para cualquier dato almacenado en los Productos del cliente.
El cliente es responsable por: (i) el Contenido y los materiales del cliente. "**Contenido y materiales del cliente**" significa todo el contenido creado o propiedad del cliente y proporcionado a Lenovo, incluidos los guiones, logotipos y contenido de marca, u otra información solicitada por Lenovo como parte de la configuración; (ii) la precisión de cualquier información y/o especificaciones que proporcione; (iii) la fidelidad y propiedad de cualquier guion o contenido presentado a Lenovo y acepta que Lenovo puede confiar en dicha información y/o especificaciones sin verificación independiente con el fin limitado de prestar los Servicios y entrega al cliente; (iv) la seguridad y las medidas utilizadas en cualquier conexión de red para migraciones o intercambio de información, como el uso de VPN, cifrado (v) mantener y actualizar cualquier software nativo o de terceros requerido para que los servicios sean efectivos, como soluciones de implementación.
Lenovo no tendrá ninguna responsabilidad en la medida en que cualquier deficiencia en los Servicios sea el resultado de actos u omisiones (incluida la demora) del cliente, o cuando el cliente haya indicado a Lenovo que preste cualquier Servicio de una manera particular o de acuerdo con un cronograma particular, sin perjuicio del asesoramiento en contrario de Lenovo. Lenovo no será responsable de ninguna deficiencia como resultado de que el cliente no implemente, o no dé permiso para la implementación, de la seguridad u otras actualizaciones relacionadas con los servicios de configuración.
El cliente garantiza y declara que cualquier software, sistema operativo o imagen personalizada puesta a disposición de Lenovo en relación con estos Servicios, incluidos el Contenido y los materiales del cliente, cumple con los requisitos de cualquier ley aplicable, incluyendo, entre otras, la Ley Europea de Accesibilidad (European Accessibility Act, EAA). El cliente eximirá a Lenovo de cualquier reclamación, pérdida, daño, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios legales) que surja directa o indirectamente de, o esté relacionado con, cualquier incumplimiento de la EAA a ese respecto.

Servicios de recuperación (Lenovo Cloud Deploy)

Lenovo proporcionará una aplicación de Windows que proporciona una interfaz para Implementación en la nube de Lenovo (Lenovo Cloud Deploy). Lenovo Cloud Deploy permite a los clientes almacenar un proceso personalizado de precarga, imagen o aprovisionamiento en la nube, listo para el acceso a través de credenciales seguras por parte de usuarios de dispositivos móviles. Los usuarios de Lenovo Cloud Deploy deberán aceptar sus términos adicionales de servicio y requisitos de licencia antes de cargar instrucciones, imágenes, guiones.

Servicios de precarga de imágenes

Los servicios de precarga de imágenes permiten a Lenovo aprovisionar una carga que solo tiene el sistema operativo y los controladores necesarios para que el sistema funcione.

Servicios de imágenes Ready to Provision (RTP): Lenovo precarga los dispositivos con una imagen estándar de Lenovo que contiene un sistema operativo específico, controladores y los componentes de habilitación necesarios. La imagen RTP no es personalizable y no incluye aplicaciones del cliente. No se incluye el mantenimiento ni la recuperación de la imagen, a menos que se adquiera por separado.

Servicios de imágenes básicas: Lenovo precarga los dispositivos con una imagen estándar de Lenovo que incluye controladores y paquetes de idiomas específicos (que se basarán en las zonas geográficas especificadas en la lista de materiales (Build of Materials, BOM) y se aplicarán en la medida de lo posible). La imagen básica no es personalizable. En caso de haberlo adquirido, se ofrece una recuperación limitada a través de Lenovo Cloud Deploy para el modelo de dispositivo correspondiente y durante el periodo de vigencia adquirido.

Servicios de preparación de imágenes para la fabricación: Lenovo precarga en los dispositivos una imagen proporcionada por el cliente y verifica que el dispositivo se inicie correctamente. Lenovo no personaliza, prueba ni corrige la imagen del cliente. Una vez que el cliente aprueba la imagen, la implementación se lleva a cabo estrictamente por cuenta y riesgo del cliente.

Además de la precarga de la imagen, Lenovo ofrece la gestión de imágenes opcional (para mantener las imágenes actualizadas).

Los servicios de precarga mejorados incluidos (anteriormente RTP+) brindan a los clientes la opción de enviar a Lenovo hasta 5 aplicaciones con script para cargar en la fabricación, además de la Gestión de imágenes opcional.

Servicios de Primer arranque

Los servicios de Primer arranque le permiten a Lenovo completar una configuración de dispositivo que incluye o después de una precarga de imagen. Lenovo iniciará el nuevo sistema para que se actualice y configure. Los servicios son de dos fases desde la primera fase de fabricación, donde se instalan sistemas operativos básicos, controladores de dispositivos, actualizaciones de seguridad básicas, mejoras hechas del sistema operativo común y aplicaciones. La segunda fase ocurre cuando el cliente recibe y activa su dispositivo e implica unirse al dominio, instalar aplicaciones específicas indicadas por el cliente y reiniciar el sistema para uso del cliente. Esto puede estar alineado con una solución de implementación de terceros, como el kit de herramientas de implementación de Microsoft, o una solución de kit de herramientas para clientes.

Servicios de imágenes de segunda etapa

Los servicios de diseño de imágenes de Lenovo aprovechan la experiencia en ingeniería de Lenovo Windows. Proporcionamos una imagen personalizada basada en las necesidades de su organización compartidas por usted. Creación de imágenes estáticas estándares, incluida la instalación de aplicaciones comunes, software de administración de PC y la ejecución de Microsoft Sysprep. Smart Image le ofrece una imagen única y dinámica para usar en varios tipos de modelos. La verificación de imágenes tiene como objetivo detectar cualquier error antes de la implementación a los usuarios finales.

Servicios Pro Imaging: Lenovo precarga los dispositivos con una imagen personalizada aprobada por el cliente basada en una rama de Windows aprobada por Lenovo. El cliente puede incluir hasta cinco aplicaciones con scripts, sujeto a los requisitos de tiempo de ejecución de fabricación y de pruebas. Pro Imaging incluye actualizaciones limitadas de la imagen (hasta cuatro por año natural) y recuperación a través de Lenovo Cloud Deploy durante el periodo de vigencia de la compra. Una vez que el cliente aprueba la Pro Image, la implementación se lleva a cabo estrictamente por cuenta y riesgo del cliente.

Servicios Ultra Imaging: los Servicios Ultra Imaging ofrecen la opción de imágenes más personalizable. Lenovo precarga en los dispositivos una imagen totalmente personalizada y aprobada por el cliente, desarrollada de acuerdo con un documento de especificaciones acordado mutuamente. Ultra Imaging incluye actualizaciones limitadas de la imagen (hasta cuatro por año natural) y recuperación a través de Lenovo Cloud Deploy durante el periodo de vigencia de la compra. Una vez que el cliente aprueba la Ultra Image, la implementación se lleva a cabo estrictamente por cuenta y riesgo del cliente.

Smart Image

Esta es una imagen dinámica única, compatible con diversas plataformas de hardware, lo que elimina la necesidad de administrar múltiples imágenes estáticas en todos los tipos de máquinas. Lenovo suministra su imagen personalizada (o una imagen creada por Lenovo) con los controladores preparados para la implementación en estado estable utilizando la red, la partición de servicio, el USB. Los clientes suministran los archivos fuente de instalación del sistema operativo que se cargarán durante la fabricación, o las imágenes pueden crearse a partir de una precarga de Lenovo. El servicio solo está disponible cuando se solicita un volumen mínimo de 99 dispositivos Think PC.

Cargas de imagen sin prueba (también conocidas como cargas de imagen de fábrica)

La mayoría de las organizaciones quieren reemplazar la imagen de precarga de Lenovo con su imagen personalizada. Para aquellos que ya tienen la imagen creada y lista para cargar, el servicio permite que el equipo de fabricación de Lenovo la cargue para el cliente. Lenovo cargará su imagen personalizada, tal como está, después de que Lenovo verifique que el sistema se iniciará correctamente.

Administración de imágenes, Gestión de mantenimiento de imágenes

Conforme a nuestros servicios estándares de gestión de imágenes, Lenovo proporcionará actualizaciones trimestrales para imágenes personalizadas, que incluyen: instalaciones hotfix del sistema operativo; actualizaciones de aplicaciones instaladas; personalizaciones de aplicaciones o sistemas operativos sin guiones; adiciones y actualizaciones de conjuntos de controladores. Este servicio de suscripción elimina la necesidad de que los equipos de TI monitoreen y actualicen imágenes constantemente.

Servicios de implementación avanzada (ADS)

Estos servicios implican la instalación de sistemas operativos, actualizaciones de imágenes, algunos servicios de migración menores y acceso a software de control de activos (administrado por el cliente y no Lenovo). Al agregar Servicios de implementación avanzada (Advanced Deployment Services, ADS), los usuarios que reciben nuevos sistemas o aquellos que se recuperan de una falla de hardware o software pueden instalar ellos mismos sistemas y automatizar el aprovisionamiento de dispositivos si tienen acceso a Lenovo Cloud Deploy.

Personalización de los servicios de BIOS

Estos servicios brindan a nuestros clientes acceso o implican el uso por parte de Lenovo de herramientas para personalizar BIOS (contraseñas de supervisor, configuración de soporte, cambiar el orden de arranque de los dispositivos, habilitar/deshabilitar dispositivos de salida como puertos USB). BIOS se personaliza según la seguridad comercial y las necesidades de la red. El administrador puede cambiarlos en el sitio, pero este es un uso ineficiente del tiempo de recursos de TI porque requerirá que el administrador toque físicamente cada sistema para manipular los ajustes deseados.

Registro de piloto automático e implementación del piloto automático de Microsoft

Esto permite los servicios de configuración y preconfiguración para dispositivos nuevos para que estén listos para usarse de inmediato. Esto incluye la configuración automática desde la nube mediante Lenovo Cloud Deploy. Para este tiempo de servicio no se considerará esencial y los plazos de entrega son solo indicativos.

Etiqueta de activo esencial, etiqueta de activo estándar, etiqueta de activo avanzado

Este servicio etiqueta los activos para que sean fácilmente identificables y rastreables. El etiquetado de activos esenciales incluye el número de serie, el modelo del tipo de máquina, los enlaces estáticos de código QR para soporte. Tenga en cuenta que Lenovo no es responsable de la Gestión de activos de los activos etiquetados que son gestionados por el cliente, por lo que Lenovo excluye explícitamente la responsabilidad en la gestión de activos de relaciones y el inventario. Los servicios de Etiqueta de activos y Estándares se definen por la naturaleza y el volumen de la información que el cliente desea, incluida la etiqueta de etiqueta de activos, más el tamaño de la etiqueta.

El cliente reconoce que: (i) la aplicación de la Etiqueta de activos se realiza a mano, por lo que la ubicación y la aplicación de las etiquetas pueden variar; y (ii) para aplicar una Etiqueta de activos, Lenovo debe retirar el dispositivo y cualquier elemento auxiliar de su embalaje protector, por lo que pueden quedar pequeñas marcas, como manchas, huellas dactilares y arañazos, en el dispositivo tras la aplicación de la Etiqueta de activos. El cliente reconoce y acepta que cualquier imperfección en un dispositivo o en cualquier elemento accesorio que surja como consecuencia del proceso de aplicación de la Etiqueta de activos no dará derecho al cliente a un reembolso por el dispositivo ni por ningún elemento accesorio.

Personalización (mediante grabado láser o impresión UV)

Los servicios de Grabado láser e Impresión UV de Lenovo proporcionan un medio seguro y resistente a la manipulación para identificar los activos de PC de su organización. Los servicios de Grabado e Impresión son totalmente personalizables, lo que significa que no solo pueden incluir información de contacto importante, como el nombre y el número de teléfono de la compañía, sino también logotipos corporativos. El cliente es responsable de determinar la seguridad y adecuación de la información proporcionada y grabada o impresa. Tenga en cuenta que los activos no se pueden reembolsar y que el grabado o la impresión no se pueden revertir una vez completados.

Servicio de guante blanco

Este servicio proporciona la integración de los servicios de Chromebook PC. El servicio comprende la planificación, la configuración y la gestión integral de implementaciones y despliegues personalizados que pueda usar Lenovo Cloud Deploy.

R2. Provision Now

Provision Now proporciona **servicios de configuración, implementación y recuperación** para usuarios y organizaciones que **reemplazan** sus **computadoras personales (PC) basadas en Microsoft Windows** con nuevas PC con Windows **o implementan PC nuevas.**

En virtud del término colectivo de PC de Windows, Lenovo incluye PC de escritorio, portátiles, notebooks y estaciones de trabajo que ejecutan Microsoft Windows.

Opciones de servicio

Provision Now tiene cuatro opciones, basadas en la elección del cliente durante la adquisición. Los servicios provistos en cada opción se enumeran a continuación, con el paquete Provision Now Advanced que ofrece servicios adicionales y mejorados:

A. **Provision Now Expert –**
a. RTP RC
b. Recuperación de imágenes de 3 años: consulte los términos de servicio relacionados con nuestro Sistema Lenovo Cloud Deploy utilizado en este proceso.
c. Etiqueta de activo mejorado
d. Registro de piloto automático
e. Gestión de piloto automático (informe hash de hardware 4KHH)

B. **Provision Now Advanced –**
a. RTP Plus
b. BIOS personalizado
c. Gestión de imágenes con recuperación por 3 años: consulte los términos de servicio relacionados con nuestro Sistema Lenovo Cloud Deploy utilizado en este proceso.
d. Etiqueta de activo mejorado
e. Registro de piloto automático
f. Gestión de piloto automático (Informe 4KHH)
g. Compensación de CO2 (0,5 toneladas): consulte los términos y condiciones de este servicio que se encuentran por separado en este documento (s6,3 millones en la versión estadounidense de este documento, por ejemplo).

C. **ProvisionNow – PRO**
a. Imagen de Lenovo PRO
b. Gestión de imágenes de 3 años y Recuperación de imágenes en la nube (predeterminado)
c. Etiqueta de activo mejorado
d. Registro de piloto automático

NOTA: al elegir la imagen Lenovo PRO, la Gestión de imágenes y la Recuperación de imágenes en la nube se pueden cambiar a Recuperación de imágenes en la nube de 3, 4 o 5 años como opción]

D. **ProvisionNow – ULTRA**
a. Imagen ULTRA de Lenovo
b. Gestión de imágenes de 3 años y Recuperación de imágenes en la nube (predeterminado)
c. Etiqueta de activo mejorado
d. Configuración personalizada del BIOS

Tenga en cuenta que el registro de piloto automático requiere una carta de autorización para agregar a un poseedor y dominio. Los cambios posteriores al registro requerirían un cargo adicional una vez que se habilite la autorización.

Precios

Cada paquete de servicios se ofrece a un costo fijo y único durante el plazo. Los cargos se agregarán a la factura del cliente o al plan de pago del hardware del cliente.

S. Soporte para educación de Lenovo

S.1. Definiciones

Por "**Transportista**" se entiende la compañía subcontratada por el Contratista para recoger los Dispositivos de la Entidad Compradora y devolvérselos.
Por "**Dispositivo elegible**" se entiende los modelos IP Chrome, WinBooks, Lenovo E-series, ThinkBook y ThinkPad L-Series cuyos números de serie estén registrados para recibir Soporte. Para que un dispositivo sea elegible, los tipos de dispositivo deben figurar en el Anexo de Productos y Servicios (Product and Service Schedule, PSS) del Contrato Marco o en el PSS de un estado concreto.

S.2. Descripción del servicio

a. El servicio de soporte ("Soporte") comprende:
   i. asistencia remota para la resolución de problemas y el diagnóstico de los Dispositivos Elegibles, prestada por ingenieros de Soporte Técnico de Nivel 2, incluso a través de VPN y acceso remoto al Dispositivo, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de conformidad con el Contrato de Nivel de Servicio de esta Sección P.
   ii. asistencia con el software del fabricante de equipos originales (solo para sistemas).

iii. recogida, reparación y devolución del Dispositivo Elegible si es necesario para resolver el problema, de conformidad con la sección 6 de esta Sección P.
iv. priorización de la reparación y las piezas en el centro de reparación, si la reparación es necesaria. La disponibilidad de piezas puede variar según la zona geográfica y afectar a la prestación del Soporte según los plazos del SLA.

S.3. Exclusiones

a. Daño intencional
b. Daño accidental
c. Copia de seguridad de los datos, el software y los programas del Dispositivo Elegible y de los sistemas afectados antes y durante la prestación del servicio de Soporte. Es responsabilidad de la Entidad Compradora realizar copias de seguridad de los datos, el software y los programas del Dispositivo Elegible y de los sistemas afectados.
d. Restauración o reinstalación de información, datos, programas o software confidenciales, de propiedad exclusiva e información personal que se hayan perdido o dañado; soportes extraíbles dañados o perdidos; pérdida de uso de un sistema o red; o por cualquier acción u omisión, incluida la negligencia, por parte de Lenovo o de un proveedor de servicios externo.

S.4. Acceso al Soporte

a. Para iniciar una solicitud de Soporte, el personal de TI, los administradores escolares, los docentes y los estudiantes de la Entidad Compradora deben llamar al contratista o enviar un eTicket. Los estudiantes menores de 16 años deben estar acompañados por un tutor legal para recibir Soporte por teléfono.
   i. Para llamar al número de teléfono de Soporte, la Entidad Compradora debe hacer clic en el mosaico para hablar con un especialista (Speak with a Specialist) en la página web de Soporte de Lenovo Education, https://support.lenovo.com o https://pcsupport.lenovo.com.
   ii. Para crear un eTicket, la Entidad Compradora debe hacer clic en el mosaico para enviar eTicket Edu (Submit Edu eTicket) en la página web de Soporte de Lenovo Education.
b. El Contratista validará el número de serie de su Dispositivo Elegible y su derecho a recibir Soporte.

S.5. Recolección, reparación y devolución

a. Si un problema con su Dispositivo Elegible no puede resolverse por teléfono o con una CRU (unidad sustituible por el cliente), su Dispositivo Elegible será reparado o sustituido en un centro de servicio designado.
b. Usted es responsable de desconectar el producto y empaquetarlo en el embalaje de envío junto con cualquier otra pieza o información solicitada por Lenovo. Una vez resuelto el problema, Lenovo enviará el producto a su dirección registrada. El transporte de recogida y devolución se realizará mediante envío urgente.

S.6. Proceso de recogida, reparación y devolución

a. Si el Contratista determina que es necesaria una reparación, enviará una orden de reparación al centro de reparación. El centro de reparación notificará al Socio Transportista.
b. La Entidad Compradora preparará los Dispositivos Elegibles, colocará la etiqueta proporcionada por el centro de reparación en la caja y se pondrá en contacto con el Socio Transportista para organizar la recogida de los Dispositivos Elegibles.
c. El Transportista enviará los Dispositivos elegibles al centro de reparación mediante envío urgente, y el centro de reparación llevará a cabo una reparación prioritaria o una reparación estándar, según corresponda.
d. El centro de reparación coordinará con el Socio Transportista la entrega de los Dispositivos reparados a la Entidad Compradora.

S.7. Fin de la vida útil del Dispositivo

Si el Dispositivo Elegible no puede repararse, se considerará su sustitución en virtud de la garantía.

7Socios comerciales de Lenovo

Lenovo puede contratar a proveedores y revendedores (“Socios Comerciales”) para promocionar, comercializar y dar soporte a determinados Servicios; sin embargo, los Socios Comerciales son entidades independientes y ajenas a Lenovo. Lenovo no se hace responsable de las acciones o declaraciones de los Socios Comerciales, de las obligaciones que estos puedan tener con usted, ni de los productos o servicios que le proporcionen en virtud de sus contratos. Cuando compra el Servicio a un Socio Comercial, el Socio Comercial establece los cargos y términos del Servicio.

8 Compra de Servicios de Lenovo

Lenovo o un Distribuidor de Lenovo deberán recibir el pago antes de la prestación de cualquier Servicio. Excepto en el caso de transacciones con tarjeta de crédito y débito, los montos vencen al recibir la factura. Usted acepta pagar según se especifica en la factura, incluido cualquier cargo por pago atrasado. Usted es responsable de cualquier impuesto resultante de sus compras en virtud de este Contrato. Si el Servicio no está registrado en Lenovo, se le pedirá que proporcione una prueba de compra como evidencia de su derecho a un Servicio.

9 Política de devoluciones/cancelaciones de Lenovo

A menos que se haya utilizado o registrado un Servicio, puede cancelar un Servicio en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de compra y obtener un reembolso o crédito. Para poder optar a un reembolso o crédito, debe notificarlo a Lenovo o a su vendedor por escrito en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra. La solicitud debe ir acompañada de una copia de su factura.

10 Retiro del servicio

Lenovo podrá retirar algunos o todos los Servicios aquí especificados previa notificación con un (1) mes de antelación. Si Lenovo retira un Servicio por el que usted ha pagado íntegramente y Lenovo aún no le ha prestado el Servicio en su totalidad, en caso de que lo haya adquirido directamente a Lenovo, esta le reembolsará el importe prorrateado. Deberá ponerse en contacto con su Socio Comercial de Lenovo para obtener el reembolso de los Servicios adquiridos a través de él.

11 Solicitudes de envío a domicilio

Si el cliente opta por el envío a domicilio de los productos de Lenovo, es decir, si el cliente solicita que Lenovo envíe los productos directamente a los empleados del cliente u otras personas seleccionadas, por ejemplo, un contratista del cliente, ("**Envío a Domicilio**"), se aplicarán las siguientes condiciones:

a. El cliente deberá asegurarse de que las personas cuyos datos personales sean divulgados a Lenovo hayan otorgado su consentimiento para la recopilación, el uso, la divulgación y cualquier otro tipo de procesamiento de sus datos personales por parte de Lenovo con el fin de cumplir con el pedido del cliente y las obligaciones de Lenovo en virtud de este Contrato, o bien que hayan divulgado sus datos personales a Lenovo conforme a una base legal establecida en las leyes de protección de datos aplicables;
b. El Envío a Domicilio solo estará disponible en el país o territorio en el que se realice la compra. No se pueden realizar envíos fuera del territorio en el que se realiza el pedido; y
c. Lenovo se reserva el derecho de rechazar el cumplimiento o el procesamiento de cualquier solicitud de Envío a Domicilio a su entera discreción.

12 Fuerza mayor

Salvo en lo que respecta a las obligaciones de pago, ninguna de las partes será responsable ante la otra por cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, en la medida en que dicho incumplimiento o retraso sea causado por: incendios, inundaciones, terremotos u otros fenómenos naturales; actos de guerra; terrorismo, disturbios, huelgas, paros laborales, disturbios civiles, rebeliones o revoluciones; epidemias, fallos en las líneas de comunicación o en el suministro eléctrico; leyes gubernamentales, órdenes judiciales o reglamentos; o cualquier otra causa ajena a su control razonable.

13 Garantía de los servicios

Lenovo garantiza que los Servicios se prestarán con el cuidado y la habilidad razonables de acuerdo con la descripción de las tareas especificadas en este Contrato para el Servicio de Lenovo aplicable. Usted acepta notificar por escrito, a la brevedad, cualquier incumplimiento de esta garantía.

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, ESTA GARANTÍA ES SU ÚNICA GARANTÍA Y SUSTITUYE A CUALQUIER OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, ASÍ COMO CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. TODO EL SOFTWARE Y LOS PRODUCTOS DE TERCEROS SE SUMINISTRAN "TAL CUAL", SIN GARANTÍA NI CONDICIÓN DE NINGÚN TIPO. LOS FABRICANTES, PROVEEDORES, LICENCIANTES O EDITORES DE TERCEROS PUEDEN OFRECERLE SUS PROPIAS GARANTÍAS. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES EN LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN ANTERIOR NO SE APLIQUE EN SU CASO.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de un Servicio, ni que Lenovo vaya a corregir todos los defectos.

14 Limitación de responsabilidad

Pueden darse circunstancias en las que, debido a un incumplimiento por parte de Lenovo u otra responsabilidad, usted tenga derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios a Lenovo. Independientemente de la base sobre la que tenga derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios a Lenovo (incluido el incumplimiento sustancial, la negligencia, la tergiversación u otra reclamación contractual o extracontractual), la responsabilidad total de Lenovo por todas las reclamaciones que surjan de o en relación con cada Servicio o que se deriven de otro modo del presente Contrato no excederá el importe de los

daños y perjuicios directos reales, hasta el importe de los cargos por el Servicio objeto de la reclamación. Este límite también se aplica a cualquiera de los subcontratistas o revendedores de Lenovo. Es el máximo del que Lenovo, sus revendedores y subcontratistas son responsables colectivamente. Los siguientes importes no están sujetos a ningún límite en cuanto a la cuantía de la indemnización: a) daños y perjuicios por lesiones corporales (incluida la muerte); b) daños a bienes inmuebles; y c) daños a bienes muebles tangibles de los que Lenovo sea el único responsable legal.
Salvo que lo exija expresamente la ley sin posibilidad de renuncia contractual, bajo ninguna circunstancia Lenovo, sus revendedores o subcontratistas serán responsables de ninguno de los siguientes aspectos, incluso si se les informa de su posibilidad:

a) pérdida o daño de datos;
b) daños y perjuicios especiales, incidentales, ejemplares o indirectos o por cualquier daño y perjuicio económico consecuente; o
c) lucro cesante, pérdida de negocio, ingresos, fondo de comercio o ahorros previstos.

DADO QUE ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN ANTERIOR NO SE APLIQUE A USTED.

15 General

A. Lenovo se reserva el derecho a subcontratar los Servicios, o cualquier parte de los mismos, a subcontratistas seleccionados por Lenovo.
B. Cuando un Servicio implique la sustitución de un producto o una pieza, el producto o la pieza sustituidos pasarán a ser propiedad de Lenovo y el producto o la pieza de sustitución pasarán a ser de su propiedad.
C. Solo se podrán sustituir productos y piezas de Lenovo que no hayan sido modificados. El producto o la pieza de recambio proporcionados por Lenovo funcionarán correctamente y serán funcionalmente equivalentes al producto o pieza originales. Es posible que el producto o la pieza de repuesto no sean nuevos. Salvo en la medida en que lo permita la ley, el producto o pieza de repuesto estará cubierto por la garantía durante el tiempo restante del periodo de garantía del producto original.
D. Los productos y piezas enviados para su reparación podrán ser sustituidos por productos o piezas reacondicionados del mismo tipo, en lugar de ser reparados. Los productos y piezas reparados pueden repararse utilizando piezas reacondicionadas. La reparación del producto puede provocar la pérdida de datos, si el producto que se va a reparar es capaz de conservar los datos generados por el usuario. En ningún caso será Lenovo responsable de ninguna pérdida de datos o información sobre un producto o cualquier parte del mismo a la que Lenovo pueda tener acceso durante la prestación de los Servicios previstos en el presente documento.
E. En la medida en que sea aplicable a esta transacción, cada una de las partes es responsable de la supervisión, dirección, control y remuneración de su respectivo personal.
F. Cada una de las partes podrá comunicarse con la otra por medios electrónicos, y dicha comunicación será válida como documento firmado en la medida en que lo permita la ley aplicable. Un código de identificación (denominado “ID de Usuario”) incluido en un documento electrónico es legalmente suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.
G. Cada uno de nosotros es libre de celebrar contratos similares con otros.
H. Cada uno de nosotros concede al otro solo la licencia y los derechos especificados en cualquier contrato de licencia aplicable. No se conceden otras licencias o derechos (incluidas licencias o derechos en virtud de patentes) directamente, por implicación ni de otro modo.
I. Usted acepta no revender el Servicio. Cualquier intento de hacerlo será nulo a menos que Lenovo lo acuerde por escrito.
J. Usted es responsable de seleccionar los Servicios que satisfagan sus necesidades y de los resultados obtenidos del uso de los Servicios.
K. Ninguno de nosotros emprenderá una acción legal, independientemente de su forma, que surja o esté relacionada con este Contrato o la transacción en virtud del mismo más de dos años después de que surgiera la causa de la acción, a menos que la legislación local aplicable exija lo contrario. Después de dicho límite de tiempo, cualquier acción legal que surja de este Contrato o de la transacción en virtud del mismo y todos los derechos respectivos relacionados con dicha acción vencerán, a menos que la ley aplicable exija lo contrario sin la posibilidad de renuncia o limitación contractual.
L. Ninguno de nosotros concede a la otra parte el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales u otras designaciones en ninguna promoción o publicación sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte.
M. En caso de que alguna disposición de este Contrato se considere inválida o inaplicable, las disposiciones restantes de este Contrato permanecerán en pleno vigor y efecto.
N. La obligación de Lenovo de prestar el Servicio está condicionada a la finalización del proceso de Registro y/o Activación.
O. Lenovo y sus filiales, socios comerciales, revendedores y subcontratistas pueden procesar, almacenar y utilizar información sobre su transacción y su información de contacto, incluidos nombre, números de teléfono, dirección y direcciones de correo electrónico, para procesar y realizar su transacción en cualquier lugar donde realicen negocios. También podemos ponernos en contacto con usted para notificarle cualquier retirada de productos, problema de

seguridad o acción de servicio. Cuando lo permita la legislación local, podemos utilizar esta información para preguntar sobre su satisfacción con nuestros productos o servicios o para proporcionarle información sobre otros productos y servicios. Puede optar por no recibir más comunicaciones de nuestra parte en cualquier momento. Al lograr estos fines, podemos transferir su información a cualquier país en el que hagamos negocios; podemos proporcionarla a entidades que actúen en nuestro nombre; o podemos divulgarla cuando lo exija la ley. Sin embargo, no venderemos ni transferiremos de otro modo información de identificación personal recibida de usted a terceros para su propio uso de marketing directo sin su consentimiento.

P. Cada uno de nosotros cumplirá con cualquier ley y normativa que sea aplicable a este Contrato.

Q. El cliente no podrá ceder el presente Contrato, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Lenovo. Cualquier intento de hacerlo es nulo. Ninguno de nosotros denegará dicho consentimiento de forma injustificada. La cesión de este Contrato por cualquiera de nosotros a una filial o a nuestra organización sucesora mediante fusión o adquisición no requiere el consentimiento de la otra. Lenovo también puede ceder sus derechos a los pagos en virtud del presente Contrato sin su consentimiento.

R. Cualquier término que por su naturaleza se extienda más allá de la rescisión del presente Contrato permanecerá en vigor hasta que se cumpla y se aplicará a nuestros respectivos sucesores y cesionarios.

S. Por el presente, cada uno de nosotros renuncia a nuestro derecho a un juicio con jurado en cualquier acción que surja en virtud de este Contrato o en relación con el mismo. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Nada de lo contenido en este Contrato afecta ningún derecho legal de los consumidores que no pueda ser objeto de renuncia o limitación por contrato.

16 Ámbito geográfico y ley aplicable

Los derechos, deberes y obligaciones de cada parte son válidos solo en el país de compra, excepto que todas las licencias son válidas de acuerdo con sus términos. A menos que se indique expresamente lo contrario, las leyes del país en el que adquirió el Servicio rigen este Contrato.

PARTE 2: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS

América Latina – países de habla hispana

1 Definiciones
"Usted" y sus derivados se refieren al comprador.
"Nosotros" y sus derivados, "Deudor", "Proveedor" y "Lenovo" significan Lenovo:

País	Nombre de la empresa	Dirección
Chile	Agencia de Lenovo en Chile	Av. Apoquindo 4501, apartado 401, Comuna de Las Condes, Santiago
Colombia	Lenovo (Asia Pacífico) Limited – Sucursal Colombia	Calle 99 N˚ 14-49, Torre EAR, Piso 5, Bogotá, Colombia
México	Lenovo México, S. de R. L. de C.V.	Av. Antonio Dovali Jaime N.º 70, Torre A, Piso 14, Col. Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México
Perú	Lenovo (Asia Pacífico) Limited – Sucursal del Perú	Calle Dionisio Derteano N.º 144, Piso 1601, Distrito de San Isidro, Lima 27, Perú.
Venezuela	Lenovo (Venezuela) S.A.	Avenida Intercomunal La Trinidad – El Hatillo. Sector Los Geranios Centro de Servicios Plaza La Boyera. Edificio Principal Nivel D. Ofc. ND1-1. Urb. La Boyera. Mun. El Hatillo 1083 Caracas
Argentina	Lenovo Argentina S.R.L.	México 2051 3.º Piso (Martínez), Provincia de Buenos Aires, Argentina

Este es un Contrato entre usted y el "Deudor" / "Proveedor" de este Contrato. El "Administrador" de este Contrato: Lenovo.

La Sección 9 de la Parte 1 de este Contrato relativa a la política de cancelación/devoluciones de Lenovo no le es aplicable a usted. En su lugar, se aplicarán las siguientes disposiciones, que podrán modificarse según la información de cada una de las siguientes situaciones: a menos que se haya utilizado un Servicio, usted podrá cancelar este Contrato para obtener un reembolso completo únicamente en un plazo de treinta (30) días tras la compra, enviando una notificación por escrito a Lenovo a la dirección indicada anteriormente. Si cancela después de más de treinta (30) días desde la fecha de compra o tras haber utilizado un Servicio, su reembolso se basará en el 100 % de la parte prorrateada no devengada. La solicitud debe ir acompañada de una copia de su factura.

PERÍODO DE ESPERA: CUANDO EL SERVICIO SE ADQUIERE A PARTIR DE LA COMPRA DEL PRODUCTO, NO PODRÁ EJERCER SU DERECHO AL SERVICIO DURANTE LOS 30 DÍAS POSTERIORES A LA FECHA DE COMPRA DEL SERVICIO. LENOVO SE RESERVA EL DERECHO DE INSPECCIONAR SU PRODUCTO ANTES DE ACEPTAR PRESTAR EL SERVICIO, CUANDO EL SERVICIO SE ADQUIERA, DESPUÉS DE LA COMPRA DEL PRODUCTO.