

# Garantia de Fábrica Lenovo – Lenovo, Legion, Yoga e Idea

01/2023

Esta Garantia Limitada Lenovo consiste nas seguintes partes:

**Parte 1 – Termos gerais**

**Parte 2 – Termos específicos do Brasil**

**Parte 3 – Informações do serviço de garantia**

**Parte 4 – Tipos de serviço de Garantia de Fábrica Lenovo**

**Parte 5 – Provedor de Serviços**

**Parte 6 – Responsabilidade do consumidor**

**Parte 7 – Excludentes de cobertura da Garantia de Fábrica Lenovo**

**Parte 8 – Proteção de dados**

## Parte 1 – Termos gerais

---

A Garantia de Fábrica Lenovo aplica-se apenas aos produtos novos da Lenovo de hardware das linhas Idea, Yoga, Legion e Lenovo, conforme termos disponíveis no site da Lenovo e quando de sua utilização de acordo com as especificidades técnicas e funcionais próprias do produto. O período de garantia do produto é iniciado na data da compra especificada no comprovante de venda ou na nota fiscal.

A Garantia de Fábrica da Lenovo é aplicável apenas aos produtos adquiridos no Brasil, não sendo os produtos Lenovo adquiridos no exterior elegíveis à Garantia de Fábrica Lenovo. Caso haja interesse, os consumidores que adquirirem produtos Lenovo no exterior poderão obter a Garantia de Fábrica Lenovo Internacional disponível em <https://pcsupport.lenovo.com/br/pt/solutions/ht505335>.

A Garantia de Fábrica da Lenovo não é aplicável aos produtos de hardware da Lenovo adquiridos como mostruários/“no estado”/“de segunda mão”/“remanufaturados”, ressalvada a garantia legal.

A Garantia de Fábrica Lenovo está disponível em outros idiomas em [www.lenovo.com/warranty](http://www.lenovo.com/warranty)

## Parte 2 – Termos específicos do Brasil

---

O período total da garantia do equipamento é de 12 (doze) meses, estando incluída nesse período a garantia legal de 90 dias, prevista no art. 26, II, do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor poderá adquirir garantia estendida através do site oficial da empresa disponível em [https://pcsupport.lenovo.com/br/pt/warrantylookup#](https://pcsupport.lenovo.com/br/pt/warrantylookup#/).

## Parte 3 – Informações do serviço de garantia

---

Se o produto não funcionar de forma apropriada durante o período de garantia, o consumidor poderá entrar em contato com a Lenovo ou com um provedor de serviços indicado pela Lenovo – a depender da garantia adquirida – conforme os tipos de garantia descritos na "**Parte 4 – Tipos de serviço de Garantia de Fábrica Lenovo**".

O consumidor poderá verificar o tipo de garantia do produto adquirido a partir da inserção do número de série do equipamento no site <https://pcsupport.lenovo.com/br/pt/solutions/ht505335>. A Central de Atendimento Lenovo está à disposição para atendê-lo(a) de segunda a sexta-feira das 8 às 20h, aos sábados das 8 às 14h (exceto feriados nacionais), por meio dos seguintes canais:

### Atendimento telefônico:

Capitais e Regiões Metropolitanas:

(11) 2895 0432

Demais Regiões:

0800 885 0500

### Messenger e chat:

<https://www.lenovo.com/br/pt/suporte>

### WhatsApp:

(11) 3140-0500

## Parte 4 – Tipos de serviço de Garantia de Fábrica Lenovo

---

### 1. Serviço no local

A Lenovo pode disponibilizar aos consumidores – a seu critério – para as linhas de produto Lenovo, Yoga, Idea e Legion o upgrade de atendimento, isto é, a venda do atendimento, em garantia, denominado “Serviço no local”. Caso, portanto, o consumidor adquira o upgrade de atendimento para os produtos Lenovo, Yoga e Idea, terá direito ao atendimento descrito no item denominado “Serviço no local” descrito na

#### Parte 4 – Tipos de serviço de Garantia de Fábrica Lenovo.

No Serviço no local, um Provedor de Serviços irá até você para reparar ou substituir o produto. Será necessário fornecer uma área de trabalho adequada para a desmontagem e remontagem do produto. Alguns reparos terão que ser realizados em um centro de assistência técnica.

Nesse caso, o Provedor de Serviços arcará com os custos de envio do produto para o centro adequado.

O contato com o Provedor de Serviços deverá ser realizado por meio dos números de telefone disponíveis em [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone). Os técnicos do Provedor de Serviços estarão disponíveis para comparecer em seu endereço para realizar, se necessário, a análise técnica do equipamento. O agendamento do serviço dependerá da hora do seu contato, da disponibilidade das peças e de outros fatores.

Se necessário, o Provedor de Serviços efetuará os reparos ou o serviço de troca, dependendo do tipo de serviço de garantia especificado para o produto e o serviço disponível.

Entre em contato com um Provedor de Serviços local para obter informações específicas sobre a disponibilidade do serviço e sobre o atendimento em sua área.

#### **2. Serviço de remessa postal**

No Serviço de remessa postal o produto será reparado ou substituído em um centro de assistência técnica designado após envio pelo consumidor ao Provedor de Serviços indicado pela Lenovo. Os custos de remessa serão responsabilidade do Provedor de Serviços. Após o produto ter sido reparado ou substituído, ele será devolvido a você por conta e risco da Lenovo, a menos que o Provedor de Serviços especifique outra forma de devolução.

Em caso de substituição, o produto substituído passa a ser seu em troca do produto defeituoso, o qual se torna propriedade da Lenovo. Você deve embalar o produto com defeito na embalagem de papelão na qual recebeu o produto de substituição e devolvê-lo à Lenovo. A Lenovo será responsável por todos os custos do transporte. A não utilização da embalagem de papelão na qual o produto de substituição foi recebido pode resultar em sua responsabilização por danos causados ao produto defeituoso durante o envio. Você poderá ser cobrado pelo produto de substituição se se não encaminhar o produto com defeito à Lenovo dentro de trinta (30) dias do recebimento do produto de substituição. Apenas produtos e peças Lenovo sem modificações essenciais são qualificados para substituição. É possível a peça de substituição fornecida pela Lenovo não seja nova, mas estará em boas condições e será, no mínimo, equivalente em funcionamento à peça original. O produto ou peça de substituição terá garantia pelo restante do período de garantia original do produto— com exceção dos casos em que as peças de substituição sejam adquiridas após os últimos 3 (três) meses da Garantia de Fábrica Lenovo, hipótese em que as peças de substituição terão 3 (três) meses de garantia mesmo que exceda a garantia original do produto.

#### **3. Serviço de transportadora**

No Serviço de transportadora, o produto será reparado ou substituído em um centro de assistência técnica designado, e os custos de remessa serão responsabilidade do Provedor de Serviços. Você é responsável por desconectar o produto e acomodá-lo em uma embalagem de transporte para envio a um centro de assistência técnica designado, conforme descrito no item 2. Uma transportadora coletará o produto e o entregará ao centro de assistência técnica designado. O centro de assistência técnica será responsável pelos custos da devolução do produto a você.

#### **4. Serviço de atendimento no balcão**

No Serviço de atendimento no balcão, o produto será reparado ou substituído após você entregá-lo em um centro de assistência técnica designado. Após o produto ser reparado ou substituído, ele será disponibilizado para ser coletado por você. Se você não coletar o produto no prazo de 180 dias ou no prazo informado pelo Provedor de Serviços quando do seu recebimento, o produto será considerado como abandonado e poderá ser descartado.

#### **5. Serviço de Unidade Substituível pelo Cliente ("CRU")**

No Serviço de CRU, o Provedor de Serviços enviará e arcará com os custos do envio de CRUs para você mesmo instalar. Informações sobre a CRU e as instruções de substituição são fornecidas com o seu produto e estão disponíveis na Lenovo a qualquer momento mediante solicitação. As CRUs que podem ser instaladas com facilidade são chamadas de "CRUs de autoatendimento". As "CRUs de serviço opcional" são CRUs que podem exigir alguma habilidade técnica e ferramentas. A instalação de CRUs de autoatendimento é de sua responsabilidade. Você pode solicitar que um Provedor de Serviços instale CRUs de serviço opcional de acordo com um dos outros tipos de serviço de garantia designado para seu produto. Uma oferta de serviços opcional pode estar disponível para compra junto a um Provedor de Serviços ou à Lenovo para que as CRUs de autoatendimento sejam instaladas para você. Uma lista de CRUs e suas designações pode ser encontrada na publicação fornecida com o seu produto ou no endereço [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs).

#### **Parte 5 – Provedor de Serviços**

---

Ao entrar em contato com um Provedor de Serviços, você deve seguir os procedimentos indicados para que seja possível a resolução do problemas.

O Provedor de Serviços tentará diagnosticar e resolver o problema por telefone, e-mail ou assistência remota – a depender do caso. O Provedor de Serviços poderá instruí-lo a fazer download e instalar atualizações de software designadas.

Alguns problemas podem ser resolvidos por uma peça de reposição que você mesmo pode instalar conhecida como "Unidade Substituível

pelo Cliente", ou "CRU". Nesse caso, o Provedor de Serviço providenciará o envio da peça para que você mesmo a instale.

Se o problema não puder ser resolvido por telefone, e-mail, assistência remota, via aplicação de atualizações de software ou através da instalação de uma CRU, a depender do tipo de garantia do produto, o Provedor de Serviços apresentará alternativas de acordo com o descrito na "**Parte 3 – Informações do serviço de garantia**".

Se o Provedor de Serviços concluir que o produto não pode ser reparado, a depender do caso, o Provedor de Serviços poderá ofertar a substituição por outro equipamento que seja, no mínimo, funcionalmente equivalente, ressalvado o direito de, em caso de vício do produto reclamado no prazo de garantia, o consumidor requerer, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

Se o Provedor de Serviços concluir que não é possível reparar ou substituir o produto, o cliente deverá devolver o produto ao local de compra ou à Lenovo para obter o reembolso de valor descrito na Nota Fiscal.

## **Parte 6 – Responsabilidade do consumidor**

---

Para que o serviço de garantia seja prestado, você deverá executar as seguintes ações:

- (i) Seguir os procedimentos de solicitação de serviços especificados pelo Provedor de Serviços como, por exemplo, apresentação da nota fiscal de compra do equipamento
- (ii) Fazer backup e remover todos os programas e dados contidos no produto ou protegê-los.
- (iii) Fornecer ao Provedor de Serviços todas as chaves ou senhas do sistema, quando necessário para o acesso do equipamento pelo Provedor de Serviços para a execução do serviço de garantia.
- (iv) Fornecer ao Provedor de Serviços acesso suficiente, livre e seguro às suas dependências para a execução do serviço.
- (v) Remover todos os dados, inclusive informações confidenciais, proprietárias e pessoais, do produto ou, caso não seja possível, removê-las/ou modificá-las para impedir que sejam acessadas por terceiros ou para descaracterizá-las como dados pessoais de acordo com as leis aplicáveis.
- (vi) Garantir que o produto ou peça esteja livre de quaisquer obrigações ou restrições legais que impeçam sua substituição.
- (vii) Se você não for o proprietário de um produto ou peça, obter a autorização do proprietário para que o Provedor de Serviços forneça o serviço de garantia.

## **Parte 7 – Excluentes de cobertura da Garantia de Fábrica Lenovo**

---

A Garantia de Fábrica Lenovo não cobre:

- (i) Operação ininterrupta ou livre de erros de um produto.
- (ii) Perda ou dano aos dados armazenados no produto.
- (iii) Falhas ou danos resultantes de mau uso, abusos, acidentes, modificações em ambientes físicos ou operacionais, instalação de sistemas operacionais incompatíveis, desastres naturais, picos de energia, manutenção incorreta ou utilização em desacordo com os materiais de informações sobre o produto.
- (iv) A realização de upgrades e/ou alterações de componentes do hardware e/ou software, não implicam em perda da garantia padrão do equipamento, exceto se a realização destes procedimentos forem a causa raiz de uma falha nos componentes originais de hardware e/ou software do produto.
- (v) A Lenovo não se responsabiliza pelo funcionamento e/ou compatibilidade com hardwares e softwares de terceiros
- (vi) Danos provenientes da instalação de programas de software fornecidos com o produto ou instalados posteriormente.
- (vii) Danos causados por terceiros não autorizados pela Lenovo.
- (viii) Falhas ou danos causados por produtos de terceiros, inclusive aqueles fornecidos ou integrados ao produto pela Lenovo mediante solicitação do cliente.
- (ix) Reparo após qualquer suporte técnico realizados por terceiros não autorizados pela Lenovo como, por exemplo, auxílio com questões do tipo "como fazer" e dúvidas relacionadas à configuração e instalação do produto, ressalvado o Serviço de CRU.
- (x) Reparo em garantia de produtos ou peças com etiqueta de identificação alterada ou removida.
- (xi) Reparo em garantia de produtos oxidados devido à maresia, derramamento de líquido, infestação biológica, dentre outros.
- (xii) Danos nas peças originais do equipamento decorrentes de instalação de upgrades não autorizados pela Lenovo.
- (xiii) Atendimento em garantia de produtos objeto de ato ilícito (furto ou roubo).

A Lenovo será responsável por perdas ou danos causados ao produto somente enquanto ele estiver sob a posse do Provedor de Serviços, ou em trânsito quando o Provedor de Serviços for o responsável pelo transporte, como nos casos do serviço de remessa postal e serviço de transporte.

## Parte 8 – Proteção de dados

---

Ao obter serviço sob esta garantia, você está ciente que a Lenovo poderá usar, processar, compartilhar com terceiros parceiros e armazenar os seus dados pessoais, tais como: a) as suas informações de contato, incluindo nome, números de telefone, endereço e endereço de e-mail; e b) informações do seu dispositivo, como número de série. A Lenovo utilizará essas informações para executar os serviços necessários sob esta garantia.

Além disso, poderemos entrar em contato com você para notificá-lo sobre quaisquer “recalls” de produtos ou questões de segurança e consultá-lo sobre sua satisfação com nosso serviço de garantia.

A Lenovo é uma organização global com entidades jurídicas, processos empresariais, estruturas de gestão e sistemas técnicos que atravessam fronteiras. Portanto, onde permitido por lei, poderemos compartilhar os seus dados pessoais dentro da Lenovo (inclusive com subsidiárias, afiliadas e empresas-mãe) ou com nossos prestadores de serviços e parceiros comerciais e podemos transferi-las para países do mundo onde fazemos negócios. Nestes casos, garantirá que as todas as normas referentes a segurança dos seus dados pessoais serão observadas, assim como todos critérios autorizadores para transferências internacionais.

Ainda, também poderemos compartilhá-las com autoridades públicas, judiciais ou administrativas, quando exigido por lei ou demandado. Manteremos os seus dados pessoais armazenados por prazo determinado, apenas durante o período necessário para fornecer o serviço de garantia e para cumprir com as hipóteses previstas em lei.

Caso você tenha dúvidas ou deseje exercer os seus direitos enquanto titular de dados pessoais, consulte a Declaração de Privacidade da Lenovo que encontra-se disponível em <https://www.lenovo.com/br/pt/privacy> e no QR Code abaixo ou envie um e-mail para [privacy@lenovo.com](mailto:privacy@lenovo.com).

