



# Lenovo Infrastructure Solutions Group

## Accords de service

**AVIS : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS SUIVANTES. LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES DE LENOVO INFRASTRUCTURE SOLUTIONS GROUP (LE « CONTRAT ») EST UN ACCORD JURIDIQUE CONTRAIGNANT CONCLU ENTRE VOUS ET LA SOCIÉTÉ AFFILIÉE DE LENOVO DÉCRITE CI-DESSOUS (« LENOVO » OU « NOUS »). SI VOUS UTILISEZ OU ENREGISTREZ UN SERVICE, VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER LES PRÉSENTES CONDITIONS, N'UTILISEZ PAS LE SERVICE OU NE L'ENREGISTREZ PAS. INFORMEZ LENOVO OU VOTRE VENDEUR DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA DATE DE SOUSCRIPTION POUR ANNULER ET OBTENIR UN REMBOURSEMENT. UNE FOIS QUE VOUS AUREZ ENREGISTRÉ CE SERVICE, VOUS NE POURREZ PLUS RECEVOIR DE REMBOURSEMENT DE LENOVO.**

**Entité contractante :** Le présent Contrat est conclu entre vous et Lenovo dans le pays dans lequel vous avez souscrit le Service. Si aucune société affiliée dans le pays de souscription n'est identifiée par Lenovo, l'entité contractante Lenovo est Lenovo Global Technology HK Ltd.

### 1. Ce que couvre le présent Contrat

Le présent Contrat et la Déclaration de garantie limitée Lenovo constituent l'intégralité de l'accord conclu entre vous et Lenovo concernant l'extension de garantie, la mise à niveau de garantie et les autres services (chacun étant un « Service »), vendus sous une référence pour les produits spécifiés sur votre facture ou votre confirmation de commande. Il annule et remplace les communications orales ou écrites antérieures entre vous et Lenovo concernant toute forme de service. Toutes les conditions supplémentaires ou modifiées insérées dans une commande ou communication écrite de votre part seront nulles et non-avenues. Le présent Contrat modifie la Déclaration de garantie limitée Lenovo uniquement comme spécifié ci-dessous. Le présent Contrat comprend des descriptions des Services disponibles sous des numéros de référence. Tous les services ne sont pas disponibles dans toutes les régions ou pays, et les Conditions spécifiques au pays énoncées à l'Annexe A prévaudront sur toutes les conditions du corps principal du présent Contrat. Le présent Contrat s'applique uniquement au service spécifique que vous avez souscrit. Tout Service souscrit en vertu du présent Contrat sera fourni conformément aux descriptions applicables ci-dessous.

### 2. Ce que le présent Contrat ne couvre pas

Les Services proposés par Lenovo en vertu du présent Contrat ne couvrent pas les éléments suivants : (i) le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ; (ii) la perte ou la détérioration de vos données ; (iii) tout logiciel, qu'il soit fourni avec un produit ou installé ultérieurement ; (iv) les défaillances ou les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un détournement, d'un accident, d'une modification, de conditions physiques ou environnementales inappropriées (notamment de conditions qui ne protègent pas correctement les produits de la corrosion, de la contamination, etc.), de catastrophes naturelles, de surtensions, d'une maintenance incorrecte ou d'une utilisation non conforme aux spécifications du produit ; (v) les dommages causés par un prestataire de services non autorisé, (vi) la défaillance de, ou les dommages causés par, tout produit tiers, y compris ceux que Lenovo peut fournir ou intégrer au produit Lenovo à votre demande ; (vii) les produits ou pièces d'un produit Lenovo ou d'un produit non Lenovo dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée, (viii) les accessoires, accessoires d'approvisionnement, certains dispositifs tels que les E/S de fusion et les dispositifs physiques au-delà de leur limite de lecture/écriture ou d'usure, et certaines pièces, comme les batteries, les cadres et les couvertures, ou (ix) tout défaut préexistant de votre produit survenu à la date du présent Contrat ou avant. Lenovo ne sera pas obligée d'exécuter les Services si un problème ou un défaut découle des points (i) à (ix) ci-dessus, et ne sera pas responsable de tout refus d'agir.

### 3. Enregistrement des services et informations sur le site

L'enregistrement des Services est le processus par lequel Lenovo vous donne accès au Service que vous avez souscrit pour votre matériel Lenovo. Si les Services ont été configurés avec votre matériel Lenovo, ils ont potentiellement été préenregistrés. Cependant, vous ou une personne que vous avez autorisée en votre nom devez faire en sorte d'enregistrer le Service concerné auprès de Lenovo dans les trente (30) jours suivant la date d'achat de votre matériel Lenovo.

Selon le niveau de Service souscrit, des informations sur le site peuvent être requises en plus de l'enregistrement. La fourniture de données sur le site est nécessaire pour vérifier si Lenovo peut fournir les niveaux de service concernés.

Le fait de ne pas fournir de données sur le site pour votre produit Lenovo peut entraîner l'incapacité de Lenovo à fournir les Services et/ou le niveau de service que vous avez souscrits. Si vous avez l'intention de changer votre produit Lenovo de site, vous devez informer Lenovo du nouveau site prévu avant la relocalisation du produit Lenovo afin de garantir qu'il est toujours éligible à ce niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible sur ce nouveau site, vous acceptez que le niveau de service offert par Lenovo pour votre produit soit modifié au niveau le plus proche possible disponible sur ce nouveau site, tel que déterminé par Lenovo. Les instructions pour communiquer les informations sur le site sont disponibles à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Un délai de trente (30) jours peut être nécessaire après la fourniture des informations sur le site pour que le service soit mis en œuvre.

#### 4. Services de Mise à niveau de la garantie/Extension de garantie (services de maintenance)

Si vous souscrivez des Services de maintenance, votre Garantie de base sera mise à niveau et/ou étendue comme indiqué dans les Sections 4.1 et 4.2 ci-dessous, en fonction du Service de maintenance souscrit.

Les Services sont disponibles pour le matériel Lenovo uniquement si : (i) la Mise à niveau du service de garantie a été souscrite et enregistrée pendant la période de Garantie de base du matériel Lenovo ; ou (ii) pour les Services d'Extension de garantie uniquement, si le matériel Lenovo est en bon état de fonctionnement, à l'appréciation de Lenovo.

Si vous souscrivez un Service d'Extension de garantie, nous nous réservons le droit d'inspecter votre Matériel éligible après la date de souscription du Service d'Extension de garantie. Si votre matériel Lenovo n'est pas dans un état acceptable pour le Service d'Extension de garantie selon l'appréciation de Lenovo, nous en vous informerons et vous communiquerons le coût de remise en état du matériel Lenovo. Si vous ne remettez pas le matériel Lenovo en état de service selon les prescriptions de Lenovo, Lenovo se réserve le droit de résilier le Service d'Extension de garantie sans qu'aucun remboursement ne vous soit dû.

En cas d'écart entre la fin de la période de garantie de base du matériel Lenovo et la souscription et l'enregistrement d'un Service d'Extension de garantie, Lenovo se réserve le droit de refuser le service pendant les 30 premiers jours de la couverture du Service d'Extension de garantie. Cette disposition s'ajoute à l'exigence que le matériel Lenovo soit en bon état de fonctionnement au début de la période de couverture et puisse être inspecté par Lenovo à des fins de vérification.

Les niveaux de service et les descriptions de service énoncés dans les présentes Sections 4.1 et 4.2 s'appliquent aux Services de maintenance que vous avez souscrits. Ces Services ne sont compatibles qu'avec certains produits. La fourniture de ces services est toujours soumise à la disponibilité des Pièces et aux exceptions et exclusions énoncées dans la Déclaration de garantie limitée et le présent Contrat.

#### 4.1 Définitions

##### 4.1.1 Définitions spécifiques au service

**Service de maintenance** désigne une Mise à niveau du service de garantie et/ou une Extension de garantie.

**Service d'Extension de garantie** désigne un service proposé après la fin de la période de garantie de base.

**Extension de garantie** désigne un service qui prolonge la durée d'une Garantie de base pour une période supplémentaire.

**Mise à niveau du service de garantie** désigne un service qui réhausse la garantie de base vers un niveau de service plus élevé et, selon le type de service souscrit, peut également inclure des services supplémentaires (par exemple, l'installation des CRU par un technicien).

##### 4.1.2 Autres définitions

**Garantie de base** désigne la garantie incluse avec l'achat de votre matériel Lenovo, telle qu'énoncée dans la Déclaration de garantie limitée.

**Service CSR** désigne tout Service de maintenance ou niveau de service désigné comme CSR (Committed Service Repair) ou « Réparation garantie » dans le présent Contrat.

**Unité remplaçable par l'utilisateur (CRU)** désigne une pièce de rechange désignée comme unité remplaçable par l'utilisateur. Les CRU peuvent être désignées comme de Niveau 1 ou de Niveau 2, comme indiqué à la Section 4.2.8, et la désignation de chaque CRU est indiquée dans la documentation accompagnant votre matériel Lenovo ou en ligne sur [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs).

**Site noir** désigne tout emplacement où les Pièces ne peuvent pas être livrées directement ou qui impliquent la saisie de codes d'accès.

**Matériel éligible** désigne le matériel Lenovo sur lequel les Services de maintenance sont enregistrés.

**eSupport** désigne la communication entre Lenovo et le Client par des moyens électroniques approuvés par Lenovo (par exemple, le Portail eSupport ou par e-mail).

**Pièces de remplacement sur site (FRU)** désigne toute pièce de rechange pour le matériel Lenovo qui n'est pas considérée comme une CRU.

**Demande de service initiale** désigne la première fois que le Client contacte Lenovo par téléphone ou envoie un ticket eSupport concernant un problème spécifique lié au Matériel éligible.

Produit **Reconditionné certifié par Lenovo (« LCR »)** désigne du matériel de marque Lenovo uniquement, y compris les serveurs reconditionnés que Lenovo met à la vente. Les détails des classifications et des niveaux des produits LCR sont présentés à la Section 5.11.

**Intervention sur site** désigne tout Service de maintenance ou niveau de service Lenovo qui implique que l'équipe Lenovo se rende sur le site d'un client dans un temps de réponse cible pour installer des pièces. Cela ne comprend pas les Services CSR.

**Pièces** désigne à la fois les CRU et les FRU, sauf indication contraire.

**Produits reconditionnés** désigne les produits qui ont été réparés, mis à niveau ou améliorés pour la revente, potentiellement avec des pièces usagées. Ces Produits ne sont pas nécessairement des produits d'occasion, mais certains peuvent l'être, en fonction de leur source.

**Disponibilité du service** désigne le moment où une Demande de service initiale peut être soumise à Lenovo et où Lenovo peut commencer à identifier le problème.

**Pièces installées par un technicien** désigne les niveaux de service qui incluent des Pièces installées par un technicien, sauf accord contraire. Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu à distance, un technicien de maintenance sera envoyé sur site, conformément au niveau de service et au temps de réponse souscrits pour installer les pièces.

**Votre site** désigne l'adresse d'installation enregistrée pour le Matériel éligible ou l'adresse d'installation que vous fournissez lors de la soumission d'une Demande de service si elle n'est pas la même que celle inscrite dans les informations enregistrées pour le Matériel éligible (comme indiqué dans la Section 3 ci-dessus).

#### 4.2.1 Niveau de service et disponibilité du temps de réponse

Il existe des niveaux de service et temps de réponse qui ne sont disponibles que pour certains matériels Lenovo et sur certains sites ; la disponibilité est indiquée sur [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com)

En raison des limitations géographiques, le niveau spécifié de Garantie de base et/ou de Service de maintenance n'est pas toujours disponible sur tous les sites du monde. Même si la disponibilité du service est validée sur [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com), certaines limitations géographiques peuvent toujours s'appliquer dans des lieux tels que les îles, les régions isolées ou les régions où Lenovo ne dispose pas nécessairement de personnel formé. Dans de telles circonstances et lorsque cela est indiqué par Lenovo, vous serez facturé pour le temps de déplacement/d'attente au tarif horaire des services de Lenovo alors en vigueur, ainsi que pour tous les frais de déplacement encourus, mais sans frais supplémentaires pour les Pièces de rechange. Contactez votre représentant ou revendeur Lenovo pour en savoir plus sur la disponibilité spécifique au pays et au site. Si la disponibilité du service n'est pas validée, Lenovo peut toujours être en mesure de répondre à vos besoins spécifiques, mais des frais supplémentaires pourront s'appliquer. Contactez votre représentant ou revendeur Lenovo pour en savoir plus sur la disponibilité spécifique au pays et au site.

#### 4.2.2 Descriptions des références de service pour la maintenance

En cas de doute sur le Service de maintenance (le cas échéant) que vous avez souscrit pour votre matériel Lenovo, les références de service Lenovo suivent généralement une structure de dénomination qui vous permet d'identifier le niveau de service applicable à une référence donnée. Tous les champs de l'exemple ci-dessous ne sont pas nécessairement pertinents pour votre matériel et/ou vos Services Lenovo. Dans certains cas, des informations supplémentaires (par exemple, lorsque le service Premier Support est inclus) apparaîtront dans la description de la référence. Parfois, la référence n'inclura pas toutes les descriptions des Services.

	Durée	Extension de garantie (le cas échéant)	Service Premier <sup>1</sup> Support (le cas échéant)	Disponibilité du service	Temps de réponse	KYD (Si inclus)	Description du produit
Exemple :	3 ans	Extension de garantie	Premier	24 h/24 et 7 j/7	4 heures	+ KYD	SR650

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur le service Premier Support, voir la Section 4.3

#### 4.2.3 Services et niveaux de service

Les conditions ci-dessous s'appliquent aux offres de service de Mise à niveau de garantie et d'Extension de garantie applicables en fonction de la référence. Le tableau suivant décrit les niveaux de service de base et les services disponibles auprès de Lenovo à partir de novembre 2024.

(i) Niveaux de service de base Lenovo avec intervention sur site

Niveau de service	Descriptions des niveaux de service	Pièces installées par un technicien
<b>Jour ouvrable suivant standard (NBD)</b>	Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu via eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site le jour ouvrable suivant avec des pièces, le cas échéant. Ce service est disponible pendant les heures normales d'ouverture dans le pays concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux. Nonobstant toute disposition contraire, si les délais d'expédition des pièces du marché local affectent la livraison ou l'intervention le jour ouvrable suivant, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir la livraison et le service le jour ouvrable suivant, mais ne sera pas responsable de ces délais de livraison ou d'intervention.	Inclus
<b>Jour ouvrable suivant Premier (NBD)</b>	Ce Service inclut le service Premier Support ; voir section 4.3 Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu via eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site le jour ouvrable suivant avec des pièces, le cas échéant. Ce service est disponible pendant les heures normales d'ouverture dans le pays concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux. Nonobstant toute disposition contraire, si les délais d'expédition des pièces du marché local affectent la livraison ou l'intervention le jour ouvrable suivant, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir la livraison et le service le jour ouvrable suivant, mais ne sera pas responsable de ces délais de livraison ou d'intervention.	Inclus
<b>Réponse Premier 24 h/24, 7 j/7 et en 4 heures</b>	Ce Service inclut le service Premier Support ; voir section 4.3 Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site dans un délai de 4 heures, selon les modalités de la section Temps de réponse du présent contrat (Section 4.2.4) avec les Pièces, le cas échéant. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.  Vous convenez que l'intervention sur site en 4 heures ne concerne que certains produits Lenovo et certains sites. Si l'intervention sur site en 4 heures n'est pas disponible pour un produit ou un site, Lenovo propose un objectif d'intervention en 4 heures entre le moment où vous soumettez votre demande de service et le début du processus d'identification du problème.  Ce Service et le site de votre produit <b>doivent</b> être enregistrés auprès de Lenovo. (Voir section 3)	Inclus
<b>Réponse PESS 24 h/24, 7 j/7, 4 heures</b>	Ce niveau de service inclut le Support de stockage amélioré Premier (PESS) ; voir la Section 5.10  Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site dans un délai de 4 heures, selon les modalités de la section Temps de réponse du présent contrat (4.2.4), avec les Pièces, le cas échéant. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.  Vous convenez que l'intervention sur site en 4 heures ne concerne que certains produits Lenovo et certains sites. Si l'intervention sur site en 4 heures n'est pas disponible pour un produit ou un site, Lenovo propose un objectif d'intervention en 4 heures entre le moment où vous soumettez votre demande de service et le début du processus d'identification du problème.  Ces Services et le site de votre produit <b>doivent</b> être enregistrés auprès de Lenovo. (Voir section 3)	Inclus

(ii) Services complémentaires pour les Niveaux de service de base Lenovo avec intervention sur site

Le tableau ci-dessous présente les services et niveaux de service disponibles en tant que services complémentaires pouvant être souscrits en plus d'un type de service de maintenance préalable. Le Service préalable correspondant à chaque Service complémentaire figure dans la colonne la plus à droite du tableau.

Service complémentaire	Description de la référence du service complémentaire	Référence du service préalable nécessaire
<b>Service complémentaire Premier Réparation garantie (CSR) sous 6 heures*</b>	<p>Cette référence de service complémentaire améliore un service Premier 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures pour une intervention sur site CSR 24 h/24, 7 j/7 en 6 heures. Ce Service n'est applicable que si une mise à niveau de service Premier 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures ou une Extension de garantie est activée pour le Matériel éligible pendant toute la durée de ce Service complémentaire CSR.</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site pour rétablir la conformité opérationnelle du produit avec ses spécifications sous 6* heures, comme décrit dans la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.</p> <p>Ces Services et le site de votre produit <b>doivent</b> être enregistrés auprès de Lenovo. (Voir section 3)</p>	<b>Réponse Premier 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures</b>
<b>Service complémentaire Conservation du disque dur (KYD)</b>	<p>Cette référence de service complémentaire réhausse une Mise à niveau de service de garantie ou une Extension de garantie pour inclure le service Conservation du disque dur (Keep Your Drive, KYD). Ce service complémentaire n'est applicable que lorsqu'un service de Mise à niveau de service de garantie ou une Extension de garantie est souscrit et activé pendant toute la durée de cette option complémentaire KYD.</p> <p>Aux termes de Déclaration de garantie limitée Lenovo, Lenovo devient propriétaire des pièces défectueuses qu'elle remplace. Sous réserve des conditions du présent Contrat et de la section Conservation du disque dur, vous pouvez conserver la pièce défectueuse qui est remplacée en vertu de la Déclaration de garantie limitée si la pièce défectueuse relève de la NVM. Ce Service s'applique à la pièce d'origine de votre produit et à toute pièce de rechange fournie pour votre produit dans le cadre de la Déclaration de garantie limitée Lenovo. Pour que ce Service puisse s'appliquer, vous devez fournir à Lenovo le numéro de série de chaque pièce concernée par le Service et signer tout document demandé par Lenovo reconnaissant que vous conservez la pièce. Ce Service s'applique uniquement aux pièces des produits Lenovo que vous avez achetés.</p> <p>Les seules Pièces éligibles dans le cadre du Service Conservation du disque dur sont celles relevant de la mémoire non volatile (Non-volatile memory, NVM). La NVM est un type de mémoire d'ordinateur qui peut contenir des données enregistrées même si l'alimentation est coupée. La NVM peut inclure la mémoire flash, la mémoire en lecture seule (« ROM »), la RAM ferroélectrique et certains types de dispositifs de stockage d'ordinateurs magnétiques (par ex., disques durs, clés USB, disquettes, bandes magnétiques et disques optiques).</p>	<b>Un service de Mise à niveau de garantie ou un service d'Extension de garantie pertinent</b>

\*Les temps de réponse varient en fonction du produit et de la région ; voir Disponibilité des temps de réponse Section 4.2.1 et Temps de réponse Section 4.2.6

**4.2.4** Le tableau suivant décrit les autres Services de maintenance et niveaux de service qui peuvent être souscrits auprès de Lenovo à tout moment.

Niveau de service	Description du niveau de service	Pièces installées par un technicien
<b>Réponse avec pièces livrées le jour ouvrable suivant (Réponse avec pièces livrées NBD)</b>	<p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu via eSupport/téléphone et qu'une CRU (Niveaux 1 et 2) est requise, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour envoyer une CRU de remplacement de manière à ce qu'elle arrive sur votre site le Jour ouvrable suivant. Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par téléphone et qu'une FRU est requise, un technicien sera envoyé sur votre site le jour ouvrable suivant.</p> <p>Ce Service est disponible pendant les heures normales d'ouverture dans le pays concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux.</p> <p>Vous pouvez demander à Lenovo ou à un Prestataire de services agréé Lenovo d'installer des CRU de niveau 2, sous réserve de disponibilité et moyennant des frais supplémentaires.</p>	FRU uniquement

<p><b>Extension de garantie</b></p>	<p>La durée de l'Extension de garantie pour votre matériel Lenovo correspondra à la période de prolongation de la garantie de base initiale que vous avez souscrite (comme indiqué dans la description de la référence du service).</p> <p>Les Extensions de garantie doivent être souscrites et enregistrées pendant la période de garantie de base initiale de votre produit Lenovo. Si vous souscrivez une Extension de garantie autonome, les Services et niveaux de service fournis par Lenovo seront les mêmes que le service de Garantie de base inclus avec votre matériel Lenovo, tel que décrit dans la Déclaration de garantie limitée.</p> <p>Vous pouvez demander à Lenovo ou à un Prestataire de services agréé Lenovo d'installer des CRU de niveau 2, sous réserve de disponibilité et moyennant des frais supplémentaires.</p>	<p>FRU uniquement</p>
<p><b>Réponse le jour ouvrable suivant (Rép. NBD)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien le jour ouvrable suivant ou Réparation sur site le jour ouvrable suivant</p> <p>Si un problème avec votre produit Lenovo ne peut pas être résolu via eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site le jour ouvrable suivant.</p> <p>Ce Service est disponible pendant les heures normales d'ouverture dans le pays concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux. Nonobstant toute disposition contraire, si les délais d'expédition des pièces du marché local affectent la livraison ou l'intervention le jour ouvrable suivant, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour assurer la livraison et le service le jour ouvrable suivant, mais ne sera pas responsable de ces délais de livraison ou d'intervention.</p>	<p>Inclus</p>
<p>Les Services suivants et le site de votre produit <b>doivent</b> être enregistrés auprès de Lenovo. (Voir section 3)</p>		
<p><b>Réponse 9 h/j, 5 j/7 en 4 heures (Rép. 9 h/j, 5 j/7 4 h)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de pièces installées par un technicien Réponse 9 h/j, 5 j/7 en 4 heures ou Réparation sur site 9 h/j, 5 j/7 en 4 heures.</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site dans un délai de 4 heures, selon les modalités de la section Temps de réponse du présent contrat. Ce service est disponible pendant les heures normales d'ouverture dans le pays concerné, à l'exception des jours fériés locaux et nationaux.</p>	<p>Inclus</p>
<p><b>Réponse 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures (Rép. 24 h/24, 7 j/7 4 h)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7 en 4 heures et Livraison le jour même 24 h/24, 7 j/7</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site dans un délai de 4 heures, selon les modalités de la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.</p>	<p>Inclus</p>
<p><b>Réponse 24 h/24, 7 j/7 en 2 heures (Rép. 24 h/24, 7 j/7 2 h)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 en 2 heures ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7 en 2 heures</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site dans un délai de 2 heures, selon les modalités de la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.</p>	<p>Inclus</p>
<p><b>Réparation garantie 24 h/24, 7 j/7 en 8 heures (CSR 24 h/24, 7 j/7, 8 h)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 en 8 heures, Réparation garantie (CSR) ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7 en 8 heures</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur site pour rétablir la conformité opérationnelle du produit avec ses spécifications sous 8 heures, tel que décrit dans la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.</p>	<p>Inclus</p>
<p><b>Réparation garantie 24 h/24, 7 j/7 en 6 heures (CSR 24 h/24, 7 j/7, 6 h)</b></p>	<p>Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 en 6 heures, Réparation garantie (CSR) ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7 en 6 heures</p> <p>Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur site pour rétablir la conformité opérationnelle du produit avec ses spécifications sous 6 heures, tel que décrit dans la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.</p>	<p>Inclus</p>

<b>Réparation garantie 24 h/24, 7 j/7 en 24 heures (CSR 24 h/24, 7 j/7, 24 h)</b>	Ce service et ce niveau de service sont également connus sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 en 24 heures, Réparation garantie (CSR) ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7 en 24 heures Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par eSupport/téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur site pour rétablir la conformité opérationnelle du produit avec ses spécifications sous 24 heures, tel que décrit dans la section Temps de réponse du présent contrat. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.	Inclus
---	---	--------

#### 4.2.5 Conservation du disque dur (KYD)

Conservation du disque dur (Keep Your Drive, KYD) ou Votre disque, vos données (Your Drive Your Data, YDYD) peuvent être inclus à une référence de service. Aux termes de Déclaration de garantie limitée Lenovo, Lenovo devient propriétaire des pièces défectueuses qu'elle remplace. Sous réserve des conditions du présent Contrat et de la section KYD, vous pouvez conserver la pièce défectueuse qui est remplacée en vertu de la Déclaration de garantie limitée si la pièce défectueuse est une NVM. Ce Service s'applique à la pièce d'origine de votre produit Lenovo et à toute pièce de rechange fournie pour votre produit dans le cadre de la Déclaration de garantie limitée Lenovo. Pour que ce Service puisse s'appliquer, vous devez fournir à Lenovo le numéro de série de chaque pièce concernée par le Service et signer tout document demandé par Lenovo reconnaissant que vous conservez la pièce. Ce Service s'applique uniquement aux pièces des produits Lenovo que vous avez achetés.

Les seules Pièces éligibles dans le cadre du service KYD sont celles relevant de la mémoire non volatile (« NVM »). La NVM est un type de mémoire d'ordinateur qui peut contenir des données enregistrées même si l'alimentation est coupée. La NVM peut inclure la mémoire flash, la mémoire en lecture seule (« ROM »), la RAM ferroélectrique et certains types de dispositifs de stockage d'ordinateurs magnétiques (par ex., disques durs, clés USB, disquettes, bandes magnétiques et disques optiques).

#### 4.2.6 Temps de réponse

(i) **Temps d'intervention sur site** : Les objectifs de temps d'intervention sur site figurant dans le présent Contrat correspondent à la période entre l'identification du problème et la consignation d'un plan d'action dans le système de gestion des appels de Lenovo, la livraison de la CRU ou l'arrivée d'un technicien de maintenance et d'une pièce sur le site du Client pour la réparation. Les temps d'intervention sur site s'appliquent en plus du temps nécessaire à l'identification du problème (qui prend en moyenne 2 heures à compter de la demande de service initiale). L'identification du problème implique que vous et Lenovo identifiez le problème et définissiez le plan d'action requis.

L'intervention sur site peut ne pas être disponible pour certains produits Lenovo et certains sites. Si l'intervention sur site n'est pas disponible, l'objectif de temps de réponse est le délai entre l'enregistrement de votre demande de service dans le système de gestion des appels Lenovo et le moment où un représentant qualifié contacte le client dans le cadre de la première étape de l'identification du problème.

Pour les sites et les produits permettant l'intervention sur site, plusieurs options de délais peuvent être proposées (par exemple 2 heures, 4 heures, etc.).

Nonobstant toute disposition contraire du présent contrat ou de la Déclaration de garantie limitée, tous les délais d'intervention sur site énoncés dans le présent contrat sont uniquement des objectifs. Lenovo n'assumera aucune responsabilité en cas de non-respect des délais d'intervention sur site prévus dans le présent Contrat.

(ii) **Temps de réponse de la réparation garantie (CSR)** : Pour les niveaux de service de la Réparation garantie (CSR), le temps de réponse est le délai entre l'enregistrement de la demande de service initiale dans le système de gestion des appels de Lenovo et le rétablissement du produit Lenovo à un niveau de conformité opérationnelle correspondant à ses spécifications. Pour les sites et produits où le service CSR est disponible, diverses options de temps de réponse peuvent être proposées à l'achat (par exemple 6 heures, 10 heures, 24 heures, etc.).

#### 4.2.7 Conditions supplémentaires pour le matériel Lenovo situé sur un Site noir.

Si le Matériel éligible est situé sur un Site noir et nécessite qu'un technicien de maintenance apporte les Pièces :

- (i) si le Matériel éligible se trouve à plus de 50 km ou à plus de 45 minutes de route de l'entrepôt Lenovo le plus proche, la pièce est commandée avec le service NBD pour permettre l'expédition vers un point d'accès Lenovo spécifié ou un site de service plus proche du Site noir ; et
- (ii) en ce qui concerne le Service CSR, si le Matériel éligible se trouve dans un rayon de 50 km ou 45 minutes de route de l'entrepôt Lenovo le plus proche, Lenovo traitera le ticket avec une urgence élevée, mais ne sera pas tenu responsable du SLA.

#### 4.2.8 Conditions relatives aux pièces

Les CRU se voient attribuer une désignation de Niveau 1 ou de Niveau 2. Les CRU de Niveau 1 nécessitent peu de compétences pour l'installation, tandis que les CRU de Niveau 2 nécessitent certaines compétences techniques et certains outils pour l'installation. Lenovo spécifie si la CRU défectueuse doit être retournée dans les documents accompagnant la CRU de remplacement. Si un retour de CRU est demandé : (i) des instructions de retour et un emballage peuvent être expédiés avec la CRU de remplacement ; et (ii) vous serez facturé pour la CRU de remplacement si Lenovo ne reçoit pas la CRU défectueuse de votre part.

L'installation des FRU doit être effectuée par un technicien de maintenance. Pour toutes les Pièces installées par un technicien, vous devez mettre à disposition une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du matériel Lenovo et de toutes les Pièces.

#### 4.2.9 Exclusions des niveaux de service

Des exclusions s'appliqueront pour toute défaillance de votre produit échappant au contrôle de Lenovo ou due notamment à l'un des éléments suivants :

- (i) Si vous avez choisi de ne pas opter pour les services électroniques opérationnels et configurés alors que ceux-ci sont disponibles
- (ii) gratuitement au titre de la garantie de base ou de la maintenance et qu'ils sont conçus pour minimiser les temps d'arrêt du système
- (iii) Actions de maintenance différées, lorsque la maintenance différée est une caractéristique de conception du Matériel éligible ;
- (iv) Périodes d'activités de maintenance programmées ou d'urgence
- (v) Défaillance due à des problèmes avec le contenu fourni par le Client ou à des erreurs de programmation, notamment lors de
- (vi) l'installation et de l'intégration du contenu
- (vii) Défaillance due à l'administration du système, aux commandes, aux transferts de fichiers effectués par le client ou les représentants du client
- (viii) Défaillance due au travail effectué à la demande du client ou à d'autres activités directes du client
- (ix) Attaques par déni de service, catastrophes naturelles, changements résultant d'actions gouvernementales, de politiques ou d'autres mesures réglementaires ou ordonnances judiciaires, grèves ou conflits sociaux, actes de désobéissance civile, actes de guerre, actes contre les parties (y compris les transporteurs et autres fournisseurs du Prestataire de services) et autres cas de force majeure
- (x) Manque de disponibilité ou temps de réponse tardif de la part du client ou du prestataire de services ou fournisseur autorisé par le client ayant l'autorité de résoudre les problèmes lors des incidents qui nécessitent que le client participe pour l'identification de la source et qu'il assume ses responsabilités pour tous les services préalables
- (xi) Défaillance due à des problèmes de microcode ou de microprogramme
- (xii) Limité au temps de remplacement du matériel sur le stockage ; le temps de reconstruction des disques et de récupération des données est exclu
- (xiii) Défaillance due à des problèmes de licence
- (xiv) Dans le calcul de la Réparation garantie, tout retard causé par le client sera déduit du
- (xv) calcul global du temps de réponse de Lenovo. Ces retards comprennent notamment :
- (xvi) les retards dans la fourniture de l'autorisation de sécurité nécessaire au Prestataire de services une fois qu'il est arrivé sur votre site
- (xvii) tout retard résultant du report de l'appel à une heure plus pratique
- (xviii) le manque de disponibilité ou le temps de réponse tardif du client lors des incidents
- (xix) Défaillances ou périodes d'indisponibilité dues à un acte ou une omission de tiers
- (xx) Défaillance causée par un matériel ou logiciel autre que Lenovo.
- (xxi) Installation de toute mise à jour des logiciels et/ou du microprogramme installable par le client
- (xxii) Sauvegarde et récupération du système d'exploitation, d'autres logiciels et/ou des données
- (xxiii) Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés par le client
- (xxiv) Manque de disponibilité ou temps de réponse tardif du client lors des incidents
- (xxv) La défaillance de produits tiers est exclue des exigences de niveau de service
- (xxvi) En cas de variation concernant des produits reconditionnés ou d'occasion pour lesquels les Niveaux de service et les dispositions de garantie peuvent être modifiés, notamment le Programme Reconditionné certifié par Lenovo (LCR).

#### 4.3 Service Premier Support (« Premier Support » ou « Premier »)

##### 4.3.1 Le service Premier Support comprendra :

- Accès 24 h/24, 7 j/7 (y compris les jours fériés) pour certains pays et certaines langues au service client Lenovo et au support des produits Lenovo.
  - Pour les niveaux de service Premier NBD, la priorité sera donnée aux cas où le système Lenovo n'est pas disponible et où la productivité a été interrompue, c'est-à-dire lorsque le système Lenovo est inutilisable en l'état. Dans les autres situations, l'identification du problème pourra commencer le jour ouvrable suivant et l'objectif de délai d'Intervention sur site restera le jour ouvrable suivant.
- Accès à un consultant du service Premier Support en tant qu'interlocuteur unique (Single point of contact, « SPOC ») pour traiter les problèmes signalés par le Client à Lenovo. Un SPOC désigne une personne ou un service qui centralise ou coordonne les informations.
- Accès au Support logiciel collaboratif de tiers ou à l'Assistance logicielle collaborative sur la solution Lenovo lorsque le Client a acheté un logiciel tiers dans le cadre d'une solution Lenovo. Si le Client ouvre une demande de service auprès de Lenovo et que Lenovo détermine que le problème est lié à un logiciel de fournisseur tiers éligible couramment utilisé en conjonction avec les produits Lenovo et couvert par un contrat de garantie ou de maintenance Lenovo actif, Lenovo fournira un Support logiciel collaboratif de tiers ou une assistance logicielle collaborative tierce ou une Assistance logicielle collaborative en vertu de laquelle elle : (i) interviendra en tant que SPOC ; (ii) contactera le prestataire tiers pour le compte du Client ; (iii) fournira des informations d'identification du problème au fournisseur tiers ; et (iv) continuera à surveiller le problème et à obtenir des statuts et des plans de résolution de la part du fournisseur (lorsque cela est raisonnablement possible). Pour

être éligible au Support logiciel collaboratif ou à l'Assistance logicielle collaborative, le Client doit avoir des contrats d'assistance en cours et des droits appropriés directement auprès du fournisseur tiers concerné. Une fois le signalement effectué, le fournisseur tiers est seul responsable de fournir tout le support, technique et autre, en lien avec la résolution du problème du Client. **LENOVO N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES DES AUTRES FOURNISSEURS.**

Le Support logiciel collaboratif et l'Assistance logicielle collaborative prévoient un support électronique ou téléphonique (pendant la période de couverture du service) pour certains logiciels de fournisseurs tiers qui fonctionnent avec le matériel couvert par le service Premier Support de Lenovo. Le Support collaboratif et l'Assistance collaborative s'appliquent à certains logiciels de fournisseurs tiers lorsque ce logiciel n'est pas pris en charge par le service Premier Support de Lenovo. Lorsqu'un logiciel de fournisseur tiers est couvert par le service Premier Support, le support est fourni selon les modalités de la section de support logiciel de ce document.

L'Assistance logicielle collaborative et le Support logiciel collaboratif sont des types de support distincts, comme indiqué dans les sections 4.3.2 et 4.3.3 respectivement.

#### **4.3.2 Support logiciel collaboratif**

Le Support logiciel collaboratif est fourni pour certains produits logiciels de fournisseurs tiers, lorsque Lenovo enquête et tente de résoudre les problèmes en demandant au Client d'appliquer des correctifs qui ont été mis à la disposition de Lenovo ou qui lui sont connus. Dans certains cas, le support peut être limité à la communication d'un correctif connu disponible via l'installation d'une mise à jour ou d'un correctif logiciel, et le Client sera dirigé vers les sources disponibles pour les mises à jour ou les correctifs applicables, car l'accès au correctif connu nécessite des contrats de service supplémentaires auprès du fournisseur de logiciels concerné.

Pour obtenir la liste des produits de fournisseurs tiers éligibles au Support logiciel collaboratif, rendez-vous sur <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

Veillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis aux Clients.

#### **4.3.3 Assistance logicielle collaborative**

L'Assistance logicielle collaborative est fournie grâce aux engagements de Lenovo et aux relations technologiques établies avec plusieurs fournisseurs via TSANet (<https://tsanet.org/>) qui tient lieu de cadre de traitement des livraisons. Si Lenovo détermine que le produit Lenovo n'est pas la source du problème, mais que le problème peut être lié au logiciel d'un fournisseur, Lenovo devra, à la demande du Client, vérifier si le Logiciel est couvert par TSANet. Si cela est confirmé, Lenovo initiera une Assistance logicielle collaborative avec le fournisseur de logiciels tiers via le portail TSANet. L'Assistance logicielle collaborative ne peut être fournie que dans les cas où le Client a conclu des accords d'assistance active appropriés avec le fournisseur de logiciels tiers concerné et qu'il a pris les mesures nécessaires pour s'assurer que Lenovo échange avec le fournisseur de logiciels tiers en son nom.

#### **4.3.4 Le service Premier Support ne comprend pas :**

- La gestion de projet ou l'assistance administrative.
- Les activités telles que l'installation, la désinstallation, la relocalisation, la maintenance préventive et l'assistance à la formation.
- Le rapport d'analyse du système à distance n'inclut pas la correction ou la résolution des problèmes.

#### **4.3.5 Service Premier Support, exigences du client**

Pour que Lenovo puisse fournir un support et procéder à l'identification et à l'analyse des problèmes signalés, Vous acceptez de fournir à Lenovo toutes les informations et tous les journaux nécessaires afin de résoudre le problème. Il peut notamment s'agir des journaux des logiciels et du matériel pour analyse (s'il s'agit du matériel Lenovo).

#### **4.4 Autres services : mise à niveau du service de garantie internationale**

La Mise à niveau du service de garantie internationale (« Mise à niveau IWS ») permet aux clients de recevoir le Service dans les pays éligibles autres que le pays dans lequel le Service a été initialement souscrit. La durée de la Mise à niveau IWS est basée sur la période de Garantie de base accordée dans le pays d'origine où le matériel Lenovo a été vendu pour la première fois. La prestation de Services sera déterminée par le pays de destination, sous réserve des capacités de Service et de la disponibilité des Pièces dans ce pays. Lenovo ne s'engage pas à ce que la méthode de Service souscrite dans le pays d'origine soit identique à celle appliquée dans le pays de destination. Les procédures de service varient selon les pays, et certains services et/ou certaines pièces peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Il se peut donc que certaines pièces soient remplacées par des pièces équivalentes au niveau local. Certains pays peuvent exiger des documents supplémentaires, tels qu'une preuve d'achat ou une preuve d'importation appropriée, avant d'assurer le service. Contactez Lenovo ou un prestataire de services pour obtenir plus d'informations sur la disponibilité. Ce Service doit être enregistré, et le site de votre produit doit être communiqué à Lenovo. Si vous ne fournissez pas ces informations pour votre produit, Lenovo pourrait être dans l'incapacité de mettre en œuvre le niveau de service que vous avez souscrit. Si votre produit change de site, vous devez informer Lenovo du nouveau site avant sa relocalisation afin de garantir l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible au nouveau site, le niveau de service sera modifié au niveau le plus proche possible actuellement disponible sur le nouveau site, selon l'appréciation de Lenovo. Les instructions pour communiquer

les informations sur le site sont consultables à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce Service risque de ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après la fourniture des informations sur le site.

#### 4.5 Fin des services (« EOS »)

Vous reconnaissez que certains Produits éligibles peuvent présenter une durée de vie ou une utilisation commerciale limitée, et que Lenovo pourrait ne pas être en mesure de fournir les Services en vertu du présent Contrat pendant toute la Durée du présent Contrat. Si Lenovo a annoncé la fin des Services (« EOS ») sur les Produits éligibles, elle fournira les Services en produisant des efforts commerciaux raisonnables. Si Lenovo se trouve dans l'incapacité de fournir les Services et de résoudre les problèmes pour ces Produits éligibles, le Produit éligible concerné sera retiré des Services en vertu du présent Contrat sans autres obligations des Parties.

### 5 Autres services

#### 5.1 Prise en charge d'autres services du Microcode

##### a. L'analyse de support du Microcode Lenovo (« Services Microcode »)

L'Analyse de support du Microcode consistera à prendre en charge le microcode pour les Machines Lenovo éligibles spécifiées dans la référence de service Lenovo souscrite en effectuant votre choix d'Analyse de support du Microcode comme décrit plus en détail ci-dessous. Le type et la fréquence des Services Microcode dépendent de la référence du service Lenovo souscrit. Comme condition préalable à la fourniture des Services de Microcode, chacune des Machines Lenovo éligibles, telles que définies ci-dessous, pour lesquelles le Support du Microcode sera fourni doit être (i) pleinement opérationnelle au début des Services de Microcode, (ii) à un niveau de Microcode et de logiciel pris en charge et (iii) couverte par/dans le cadre de la maintenance de la garantie Lenovo. En outre, il peut être nécessaire d'installer le ou les outil(s) du Collecteur de données du Microcode Lenovo sur les Machines Lenovo éligibles pour relever les niveaux de Microcode.

##### b. Support du Microcode – Coordination des services

Le représentant du bureau de gestion de projet contactera votre interlocuteur pour programmer et organiser une conférence téléphonique d'accueil et de planification à distance pendant 30 minutes au maximum, à une date et une heure convenues d'un commun accord, de manière à examiner :

- i. les objectifs des Services du Microcode ;
- ii. les Machines Lenovo éligibles prises en charge en vertu du présent Contrat ;
- iii. les rôles et responsabilités ; et les niveaux du système d'exploitation. Lenovo effectuera une analyse et vérifiera si les niveaux de Microcode enregistrés de toutes les Machines Lenovo éligibles pour le service Analyse de support du Microcode couvertes par la référence du service Lenovo souscrit sont à jour, en tenant compte de toutes les dépendances au niveau du système d'exploitation et du pilote. Toutes les dépendances entre les Machines Lenovo éligibles connectées seront également vérifiées. La vérification des dépendances au sein d'un réseau sera effectuée uniquement si des Services de Microcode ont été souscrits pour les composants du réseau connectés. Une fois l'Analyse de support du Microcode terminée, le représentant du bureau de gestion de projet remettra électroniquement un plan de Support du Microcode à votre interlocuteur. Ce document contient vos niveaux actuels de pilote Microcode et d'adaptateur de bus hôte sur vos machines Lenovo éligibles et fournit des recommandations de mise à niveau du Microcode, le cas échéant.

##### c. Vos responsabilités en vertu de l'Analyse de support du Microcode sont les suivantes :

C1. Désigner un contact technique qui tiendra le rôle d'interlocuteur avec Lenovo pour la coordination des actions nécessaires dans le cadre des Services. L'Interlocuteur initial sera la personne enregistrée sous la référence du service Lenovo. Votre Interlocuteur :

- a. coordonnera le temps et le calendrier des actions en attente avec le Représentant du Bureau de gestion de projet Lenovo et veillera à ce que vous respectiez le calendrier convenu ;
- b. demeurera responsable pendant l'Analyse de support du Microcode de toute décision concernant les mises à niveau de vos Machines Lenovo éligibles, tel qu'indiqué dans votre Plan de Support du Microcode ; cela peut inclure des mises à jour pour les pilotes d'appareils et/ou le système d'exploitation ;
- c. fournira au Représentant du bureau de gestion de projet Lenovo toutes les informations demandées pendant l'appel de planification d'accueil à distance. Ces informations pourront inclure la configuration de votre système et un aperçu de la topologie de votre réseau ;
- d. s'assurera que Lenovo aura un accès à distance à vos Machines Lenovo éligibles pour interroger les données système requises ou, si le Représentant du Bureau de gestion de projet Lenovo le juge possible, s'assurera que vous lui fournissez les données système requises identifiées par Lenovo. Vous approuvez par les présentes l'utilisation de programmes permettant à Lenovo d'interroger les niveaux du Microcode ou les données requises, et vous êtes seul responsable de la sécurité du réseau ;
- e. informera le Représentant du Bureau de gestion de projet Lenovo des modifications apportées à vos Machines Lenovo éligibles, et des mises à jour du Microcode, des pilotes ou des systèmes d'exploitation qui ne sont pas

documentées dans le Plan de support du Microcode. Lenovo mettra à jour le Plan de Support du Microcode en conséquence ;

- f. respectera les conditions de licence acceptées pour le Microcode ;
- g. installera et activera, conformément aux instructions de Lenovo, le ou les programme(s) du Collecteur de données du Microcode ;
- h. sera responsable de la tenue à jour du tableau des identifiants et des mots de passe des Produits éligibles applicables dans le cadre du ou des programme(s) du Collecteur de données du Microcode, le cas échéant ;
- i. supprimera, conformément aux instructions de Lenovo, le ou les programme(s) du Collecteur de données du Microcode ;
- j. apportera les modifications réseau nécessaires pour permettre à Lenovo d'accéder à vos Machines Lenovo éligibles et à votre réseau pendant les heures convenues ;
- k. sera responsable de la sauvegarde des données ;
- l. assumera la responsabilité de la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le Plan de support et de la mise en œuvre de toute autre procédure technique relative aux niveaux de Microcode pour les Machines Lenovo éligibles faisant l'objet du présent contrat. Lenovo vous fournit des connaissances et de l'expérience dans le cadre du Plan de support du Microcode, mais Lenovo peut ne pas connaître les niveaux de Microcode sur les machines qui ne sont pas couvertes par le présent contrat ; et reconnaîtra et acceptera que les performances de Lenovo dépendent de votre gestion et de l'exécution de vos responsabilités en vertu du présent Contrat. Tout retard dans l'exécution de vos responsabilités peut entraîner des retards dans la fourniture des Services et des coûts supplémentaires

C2. Vous acceptez d'obtenir l'autorisation du propriétaire pour que Lenovo fournisse les services sur une Machine qui ne vous appartient pas. Vous acceptez de suivre les instructions que nous fournissons et, le cas échéant, avant que le ou les Service(s) ne soient fournis : 1) de suivre l'identification du problème, l'analyse du problème et les procédures de demande de Service(s) que nous fournissons ; et 2) de sécuriser tous les programmes, données et fonds contenus dans la Machine.

C3. Vous convenez 1) que vous êtes responsable des résultats obtenus à partir du ou des Service(s) ; et 2) de fournir à Lenovo un accès suffisant, gratuit et sécurisé à vos installations pour que Lenovo puisse remplir ses obligations.

C4. Votre accès à ce ou ces Service(s) prendra fin, comme indiqué dans la référence que vous avez commandée, à compter de la date figurant sur le reçu de votre Machine Lenovo ou sur le reçu des Services de maintenance Lenovo, sauf indication contraire écrite de Lenovo. Pour une Machine non-Lenovo, votre accès à ce ou ces Service(s) prendra fin un ou trois an, à compter de la date à laquelle vous activez ce ou ces Service(s), comme indiqué dans la référence que vous avez commandée.

#### C5. Rapports

Lenovo vous accorde une licence irrévocable, non exclusive et payée pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher et distribuer, au sein de votre Entreprise uniquement, des copies du Plan de support du Microcode (les « Documents ») qui sera mis en œuvre dans le cadre des Services du Microcode. Lenovo ou ses fournisseurs détiendront tous les droits, titres de propriété et intérêts, y compris les droits d'auteur, sur les Documents. Tous les documents préexistants de Lenovo demeurent la propriété exclusive de Lenovo.

## 5.2. Autres services – Support logiciel d'entreprise - également connu sous le nom de Support technique à distance

### a. Description du service

Lenovo vous fournira une assistance à distance, par téléphone, pour répondre à vos demandes concernant les éléments suivants :

- i. questions de base, d'installation, d'utilisation et de configuration de courte durée ;
- ii. questions concernant les publications sur les Produits pris en charge par Lenovo ;
- iii. examen des informations de diagnostic pour aider à isoler la cause d'un problème ;
- iv. questions relatives au code ; et
- v. pour un défaut connu, les informations de service correctif disponibles et les correctifs de programme que vous avez le droit de recevoir.
- vi.

Si vous signalez un problème sur des Produits non pris en charge par le Support logiciel, nous vous aiderons à isoler la cause du problème et vous fournirons les informations de récupération, le cas échéant, mises à disposition par le fournisseur.

Nous fournirons les informations de service correctif et des correctifs de programme, le cas échéant, que nous sommes autorisés à vous fournir pour les défauts connus sur les Produits non pris en charge par le Support logiciel. Si un nouveau défaut (inconnu) est identifié, nous le signalerons au fournisseur approprié et vous informerons des mesures que nous prendrons. À ce stade, nous examinerons les besoins de support déjà satisfaits. La résolution de ces problèmes relève de la responsabilité du fournisseur.

### b. Liste des produits pris en charge

Les critères de réponse et les heures de couverture peuvent varier selon le Service. Pour obtenir sur la liste des produits pris en charge, veuillez consulter le lien suivant à l'adresse <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

La réponse initiale de Lenovo peut entraîner la résolution de votre demande, sinon, nous déploierons des efforts commercialement raisonnables pour parvenir à une résolution technique de votre demande.

### c. Vos responsabilités

Vous acceptez de :

- i. vérifier que vous disposez d'une licence appropriée pour tous les produits logiciels concernés par votre demande d'aide ;
- ii. nous fournir toutes les informations de diagnostic pertinentes et disponibles (y compris les informations sur le produit ou le système) relatives aux problèmes logiciels concernés par votre demande d'aide ;
- iii. comprendre que l'accès à ce Service prendra fin sous un, deux, trois, quatre ou cinq ans, comme indiqué dans la référence que vous avez commandée, à compter de la date indiquée sur le reçu de votre Machine Lenovo ou sur votre reçu des Services logiciels Lenovo, sauf indication écrite contraire de Lenovo ; et
- iv. nous fournir un accès à distance approprié à votre système afin que nous puissions vous aider à isoler et résoudre le problème logiciel. Vous acceptez d'autoriser Lenovo à accéder à votre système à distance et convenez que vous serez responsable de la protection adéquate de votre système et de toutes les données qu'il contient. Lenovo décline toute responsabilité quant aux données consultées ou perdues à la suite de son accès à distance à vos systèmes, tel que décrit dans les présentes.
- v. être responsable du contenu de toutes les bases de données, de la sélection et de la mise en œuvre des contrôles sur l'accès et l'utilisation, de la sauvegarde et de la récupération, et de la sécurité des données stockées. Cette sécurité inclura également toutes les procédures nécessaires pour protéger l'intégrité et la sécurité des logiciels et des données utilisés dans le Service contre l'accès par du personnel non autorisé ; et être responsable de l'identification, de l'interprétation et du respect de toutes les lois et réglementations qui affectent vos systèmes, applications et programmes existants, ou les données auxquelles Lenovo aura accès pendant le Service, y compris de la confidentialité des données, de l'exportation, et des lois et réglementations en matière d'importation. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les systèmes, applications, programmes et données répondent aux exigences de ces lois et réglementations ;
- vi. obtenir tous les consentements nécessaires et prendre toutes les autres mesures requises par les lois applicables, notamment les lois sur la confidentialité des données, avant de divulguer à Lenovo toute information sur vos employés ou d'autres informations ou données personnelles.
- vii. si vous mettez à la disposition de Lenovo des installations, logiciels, matériels ou autres ressources en lien avec l'exécution du Service par Lenovo, vous acceptez d'obtenir toutes les licences ou approbations liées aux ressources qui peuvent être nécessaires pour que Lenovo puisse exécuter le Service. Lenovo sera déchargée des obligations qu'elle ne pourra pas remplir du fait de votre manquement à obtenir rapidement ces licences ou approbations. Vous acceptez de rembourser Lenovo pour tous les coûts raisonnables et autres montants que Lenovo pourrait encourir en cas de non-obtention de ces licences ou approbations.
- viii. protéger ou supprimer toute donnée ou information sur les Produits ou Pièces (notamment les informations confidentielles, la protection par mot de passe, le chiffrement, la sauvegarde des données, etc.) avant que Lenovo ne fournisse le service. En aucun cas Lenovo n'assumera les risques ou la responsabilité de la perte de données ou d'informations contenues sur un Produit ou une quelconque de ses pièces et auxquelles Lenovo pourrait avoir eu accès dans le cadre des Services visés par les présentes.
- ix. Vous êtes responsable i) de toutes les données et du contenu de toute base de données que vous mettez à la disposition de Lenovo dans le cadre du Service, ii) de la sélection et de la mise en œuvre de procédures et de contrôles concernant l'accès, la sécurité, le chiffrement, l'utilisation et la transmission des données, et iii) de la sauvegarde et de la récupération et de l'intégrité de la base de données et de toutes les données stockées. En aucun cas Lenovo ne sera responsable en cas de perte ou de vol de données ou du contenu d'une base de données.

### 5.3 Autres services – Services d'installation matérielle

Lenovo propose des services d'installation matérielle sur site pour ses produits de serveurs, de stockage et de mise en réseau. Ces offres de services prévoient une installation matérielle de base du nouvel équipement de marque Lenovo acheté auprès de Lenovo ou d'un partenaire commercial Lenovo autorisé pour les appareils Lenovo pris en charge suivants :

- Serveurs tour
- Serveurs rack
- Armoires de racks
- Produits de stockage
- Produits réseau
- Installation d'équipements compatibles avec les racks dans l'armoire du rack

Lenovo peut envoyer un technicien sur site pour effectuer l'installation physique du rack. Une fois sur site, le technicien Lenovo peut :

- Installer l'équipement sur le site du client comme spécifié dans l'offre de service souscrite
- Brancher l'équipement à l'alimentation fournie par le client
- S'assurer que l'équipement est opérationnel
- Vérifier le niveau du microprogramme et le mettre à niveau si nécessaire
- Retirer les matériaux d'emballage après l'installation
- Installer le système d'exploitation (si acheté dans le cadre de Hardware Installation Plus)\*

Responsabilités du client :

- Remplir la liste de contrôle de pré-installation fournie par Lenovo. Contacter le chef de projet local pour obtenir de l'aide. Ses coordonnées sont disponibles via le lien suivant : <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>
- S'assurer que l'équipement à installer est déplacé à l'emplacement approprié sur le site
- déplacer l'équipement d'un quai de chargement ou d'un autre emplacement vers l'emplacement d'installation final, car les ingénieurs Lenovo ne procéderont pas à cette opération
- Prévoir une alimentation compatible pour l'équipement à installer
- Prévoir une connexion Internet que le technicien d'installation pourra utiliser si nécessaire pour terminer l'installation
- Prévoir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer
- Prévoir le câblage nécessaire pour faciliter l'installation
- Désigner un interlocuteur pour le technicien d'installation
- Sécuriser l'accès au site d'installation pour le technicien Lenovo
- Confirmer la planification de l'installation
- 

\* Pour les systèmes refroidis par liquide, les Services d'installation matérielle standard Lenovo excluent la connexion des serveurs aux collecteurs refroidis par liquide ou à d'autres équipements de refroidissement. Les tests opérationnels et l'installation du système d'exploitation peuvent donc ne pas être réalisables. Contactez Lenovo pour en savoir plus sur les Services d'installation matérielle personnalisés concernant les systèmes refroidis par liquide.

Les Services d'installation standard peuvent être limités par la géographie et ne sont pas disponibles dans des zones isolées et/ou des sites inhabituels tels que, mais sans s'y limiter, des sites industriels éloignés, des véhicules, des plateformes pétrolières, des endroits difficiles d'accès ou tout autre emplacement extrême. Sur demande, Lenovo évaluera la faisabilité de la fourniture des Services d'installation matérielle sur ces sites au cas par cas. Des frais supplémentaires pourront être facturés. Contactez votre chef de projet local pour en savoir plus en cliquant sur le lien ci-dessus.

Si, lorsque le technicien Lenovo arrive sur le site, le client n'a pas rempli ses responsabilités et que cela entrave l'installation de l'équipement, des frais de déplacement pourront s'appliquer et l'installation fera l'objet d'une reprogrammation. Le Client peut demander des services supplémentaires n'apparaissant pas sur la facture originale. Ces services supplémentaires seront convenus par écrit et entraîneront des frais supplémentaires.

#### 5.4 Autres services - Services de déploiement

Lenovo propose des services de déploiement pour les produits de serveur, de stockage et de mise en réseau Lenovo, ainsi que pour les solutions ThinkAgile. Ces services prévoient le déploiement et la configuration du système d'exploitation et de certaines applications.

Ces Services de déploiement peuvent être fournis par Lenovo ou un partenaire autorisé de Lenovo (« Consultant ») sur site ou à distance :

- Préparation et planification des services avec le Client
- Contrôle initial de l'intégrité
- Vérification et mise à jour du produit ou de la solution au niveau du produit ou de la solution recommandé (le cas échéant)
- Mise en œuvre sur site ou à distance du système d'exploitation et de l'application sélectionnée (le cas échéant)
- Lenovo XClarity (le cas échéant, si souscrit)
- Configuration réseau de base pour l'intégration (voir l'enquête préalable au déploiement pour plus de détails, le cas échéant/si souscrit)
- Transfert de connaissances (le cas échéant)
- Fourniture de la documentation post-installation

Pour connaître le champ d'application détaillé du Service de déploiement d'un produit ou d'une solution spécifique, consultez l'enquête préalable au déploiement fournie par votre représentant commercial ou partenaire des produits Lenovo.

Responsabilités du client :

- Lisez et répondez à l'enquête préalable au déploiement fournie par Lenovo qui vous sera fournie par votre représentant commercial ou qui vous sera envoyée par un chef de projet ou un consultant local des services de déploiement. L'enquête remplie doit être renvoyée avant que Lenovo ou le Consultant ne s'engage sur le calendrier.
- L'enquête est également disponible à l'adresse <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>.
- S'assurer que l'équipement est déjà correctement installé et mis sous tension sur le site du client
- Prévoir une connexion Internet que le Consultant utilisera si nécessaire pour terminer le déploiement
- Désigner un interlocuteur pour le Consultant
- Sécuriser l'accès au site d'installation pour le Consultant
- Confirmer la planification du déploiement
- Protéger les données du Client (notamment les informations confidentielles, la protection par mot de passe, le chiffrement, la sauvegarde des données, etc.) avant l'intervention de Lenovo pour les Services.
- Lenovo n'assumera aucun risque ni aucune responsabilité en cas de perte ou de violation de données.

- Vérifier que vous disposez d'une licence appropriée pour tous les produits logiciels concernés par votre demande d'assistance au déploiement ;
- Si vous mettez à la disposition de Lenovo des installations, logiciels, matériels ou autres ressources en lien avec l'exécution du Service de déploiement par Lenovo, vous acceptez d'obtenir toutes les licences ou approbations liées aux ressources qui peuvent être nécessaires pour que Lenovo puisse exécuter le Service de déploiement. Lenovo sera déchargée des obligations qu'elle ne pourra pas remplir du fait de votre manquement à obtenir rapidement ces licences ou approbations. Vous acceptez de rembourser Lenovo pour tous les coûts raisonnables et autres montants que Lenovo pourrait encourir en cas de non-obtention de ces licences ou approbations.
- Fournir à Lenovo un accès à distance approprié à votre système afin que nous puissions vous assister en ce qui concerne les Services de déploiement si nécessaire
- Obtenir tous les consentements nécessaires et prendre toutes les autres mesures requises par les lois applicables, notamment les lois sur la confidentialité des données, avant de divulguer à Lenovo toute information sur vos employés ou d'autres informations ou données personnelles.
- Responsable de
  - toutes les données et tout le contenu des bases de données que vous mettez à la disposition de Lenovo dans le cadre du Service de déploiement,
  - la sélection et la mise en œuvre de procédures et de contrôles concernant l'accès, la sécurité, le chiffrement, l'utilisation et la transmission des données
  - la sauvegarde, la récupération et l'intégrité de la base de données et de toutes les données stockées. En aucun cas Lenovo ne sera responsable en cas de perte ou de vol de données ou du contenu d'une base de données.
- Signaler par écrit tout défaut à Lenovo dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la réception de la notification d'achèvement. Si aucun défaut n'est signalé pendant ce délai, les Services de déploiement seront considérés comme acceptés et terminés.

Les Services de Déploiement ne comprennent pas les services suivants, mais ceux-ci peuvent être souscrits séparément :

- Services d'installation matérielle
- Migration de données ou de charges de travail supplémentaires
- Mise en œuvre de la sauvegarde/récupération ou de la reprise après sinistre
- Services de formation
- Assistance concernant la documentation, les processus et les procédures opérationnelles standard du Client.
- Dépannage des problèmes de connectivité réseau

Si, à l'arrivée du Consultant sur le site, l'une des responsabilités du client ci-dessus n'est pas remplie et que cela empêche le déploiement, les services feront alors l'objet d'une reprogrammation et des frais supplémentaires s'appliqueront.

Le Client peut demander des services supplémentaires non décrits dans l'enquête préalable au déploiement en soumettant un Formulaire de demande de modification de projet (Project Change Request, PCR) ou en demandant un Cahier des charges (Statement of Work, SOW) séparé. Ces services supplémentaires entraîneront des frais supplémentaires.

## 5.5 Autres services – Services de bilan de santé

Lenovo propose des Services de bilan de santé pour les produits Lenovo ainsi que pour les solutions ThinkAgile. Les Services de bilan de santé évaluent les problèmes de performance, de configuration et de disponibilité du système sur vos produits désignés (« Services de bilan de santé » ou « Bilan de santé »).

Ces Services de bilan de santé seront fournis par Lenovo ou un partenaire autorisé de Lenovo (« Consultant ») sur site ou à distance. Une fois affecté, le consultant Lenovo :

- Effectuera un appel de planification préalable pour discuter des tâches de bilan de santé et coordonner les Services de bilan de santé
- Effectuera l'inventaire de tous les niveaux de microprogramme et de logiciel, et créera une liste de recommandations de mise à jour
- Effectuera les mises à jour/mises à niveau applicables pour les produits concernés
- Fournira une documentation post-bilan de santé détaillant l'inventaire initial, les modifications recommandées et les modifications réelles de chaque composant installé

Pour obtenir un champ d'application détaillé du Service de bilan de santé pour votre produit ou solution, consultez l'enquête préalable au bilan de santé fournie par votre représentant commercial ou partenaire des produits Lenovo.

### Responsabilités du client

Vous acceptez de :

- désigner un responsable technique pour assurer la liaison avec Lenovo. Le responsable technique coordonnera l'accès à vos autres ressources (telles que les programmeurs, etc.) si nécessaire.
- vérifier que le site du centre de données désigné dispose de l'alimentation et du refroidissement requis, et que cette alimentation et ce refroidissement sont appropriés pour prendre en charge les systèmes concernés
- vérifier que l'alimentation et les connexions réseau requises sont pleinement opérationnelles et branchées ;
- vérifier que tous les nœuds et commutateurs réseau sont disponibles.
- être responsable de :

- l'obtention des produits (notamment tout logiciel ou matériel requis) et des services nécessaires à Lenovo pour effectuer le Bilan de santé ;
- la fourniture et le paiement d'un service d'accès à Internet ou de circuits de transmission de télécommunications ; et
- votre propre politique de sécurité réseau et vos procédures de réponse aux violations de sécurité.

Les Services de bilan de santé n'incluent pas les éléments suivants, qui peuvent être souscrits séparément :

- Services d'installation matérielle
- Services de déploiement
- Migration de données ou de charges de travail supplémentaires
- Mise en œuvre de la sauvegarde/récupération ou de la reprise après sinistre
- Services de formation
- Assistance concernant la documentation, les processus et les procédures opérationnelles standard du Client.
- Dépannage des problèmes de connectivité réseau

Si, à l'arrivée du Consultant pour les Services de bilan de santé, l'une des responsabilités du client ci-dessus n'est pas remplie et que cela empêche d'effectuer les services, la reprogrammation pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

Le Client peut demander des services supplémentaires non décrits dans l'enquête du bilan de santé en soumettant un Formulaire de demande de modification de projet (Project Change Request, PCR) ou en demandant un Cahier des charges (Statement of Work, SOW) pour ces services. Ces services supplémentaires entraîneront des frais supplémentaires. Toutes les responsabilités qui n'apparaissent pas spécifiquement dans le présent Contrat comme des responsabilités de Lenovo sont hors du champ d'application.

## 5.6 Autres services – Jetons de service professionnels

Lenovo propose un programme permettant d'acheter et d'utiliser des crédits (« Jetons de service » ou « Jetons ») dans un catalogue défini de services Lenovo (<https://lenovopress.com/lp1420>) (« Catalogue »). Le Catalogue est conçu de manière à être utilisé comme guide sur le type de services disponibles et affiche un coût de référence en Jetons (pour chaque service) qui peut être ajusté en fonction du volume et de l'étendue des travaux nécessaires. Lenovo se réserve le droit de modifier le Catalogue à tout moment sans préavis ni consentement préalable. Pour obtenir une description détaillée et le champ d'application de chaque service du Catalogue, veuillez consulter la fiche technique associée à l'adresse <https://lenovopress.com/lp1420>. Tout service personnalisé sera défini avant le début du service.

Le programme de Jetons de service est soumis aux conditions ci-dessous :

1. Les montants en Jetons indiqués dans le catalogue Jetons de service reflètent le coût induit pour les services effectués pendant les heures ouvrables normales. Des Jetons supplémentaires peuvent être nécessaires pour les services effectués en dehors des heures ouvrables normales, notamment pendant les jours fériés, les soirées et les week-ends.
2. Une planification et une coordination préalables avec le Client sont nécessaires pour toutes les offres de service du Catalogue.
3. Les jetons nécessaires pour chaque service varieront en fonction du nombre et du type de produits liés aux services.
4. Les Jetons de service sont valables pendant une période de 12 mois à compter de la date d'achat et doivent être programmés pour une utilisation pendant cette période.
5. La valeur des Jetons de service non utilisés dans les 12 mois sera perdue et ne pourra être remboursée ou utilisée pour des services futurs.
6. Les produits Lenovo doivent présenter une garantie valide ou un droit de support auprès de Lenovo lors de l'utilisation des jetons de service.
7. Les Jetons nécessaires pour chaque service seront confirmés avant la mise en œuvre du service.
8. Il peut être possible de personnaliser le dimensionnement d'un service répertorié. Ce dimensionnement personnalisé nécessite l'approbation de Lenovo et peut nécessiter des Jetons supplémentaires.
9. Le programme de Jetons de service n'est pas destiné aux partenaires commerciaux ou aux achats en masse de Jetons pour une utilisation par plusieurs clients utilisateurs finaux non spécifiés. Les Jetons de service seront activés par canal, mais doivent être vendus à des clients utilisateurs finaux spécifiquement identifiés par Lenovo.

### Responsabilités de Lenovo

- Lenovo contactera le client après l'achat pour l'assister dans la préparation et la planification des services.

### Responsabilités du client

- Le Client indiquera à Lenovo un interlocuteur autorisé pour l'utilisation des Jetons de service et la planification des services.
- Contactez le représentant Lenovo pendant la période de validité pour vérifier le statut des Jetons de service et planifier les services.
- Le Client fournira rapidement les informations demandées par Lenovo pour permettre à Lenovo de planifier et d'exécuter les services.
- Lenovo peut exiger des conditions préalables auprès du client avant la mise en œuvre des services.

Le Client peut demander des services supplémentaires non décrits dans le Catalogue. Ces services doivent être demandés par écrit. Si Lenovo est en mesure d'exécuter ces services et accepte la demande, elle informera le client du nombre de Jetons nécessaires pour ces services.

## **5.7 Autres services – Gestion technique des comptes (« TAM »)**

Lenovo fournira la Gestion technique des comptes via un interlocuteur unique désigné. Le gestionnaire de compte technique désigné par Lenovo fournira des conseils et une gestion du cycle de vie après-vente sur les produits Lenovo.

### **5.7.1 Description du service :**

#### **Lenovo devra :**

- a) fournir un accès direct à un gestionnaire de compte désigné qui agira en tant qu'interlocuteur unique pour le Client
- b) assurer la gestion de la remontée d'informations pour les problèmes de gestion des incidents
- c) organiser des réunions d'examen commercial avec le client une (1) fois par trimestre ou selon la fréquence convenue d'un commun accord
- d) fournir un plan de support Client mutuellement convenu de manière à couvrir tous les produits Lenovo concernés
- e) fournir des recommandations concernant l'expérience du service de support Client, les mesures de prestation de services et les résultats de service souhaités.

### **5.7.2 Responsabilités du client :**

#### **Le client devra :**

- a) Détenir un contrat de maintenance actif de Lenovo Infrastructure Solutions Group
- b) fournir une liste à jour de tous les inventaires de produits Lenovo
- c) fournir une liste des principaux interlocuteurs et leurs coordonnées

## **5.8 Autres services - Service Engagement Manager (« SEM »)**

### **5.8.1 Description du service**

**Dans le cadre des services SEM, Lenovo effectuera les activités suivantes :**

- a) Fournir des services SEM sur site ou à distance par l'intermédiaire d'un Service Engagement Manager pendant toute la durée du contrat. Le SEM sera l'interface principale avec le client pour assurer la gestion de la remontée d'informations et la satisfaction du client. Le SEM est disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale.
- b) Fournir un plan de support Client couvrant tous les produits Lenovo autorisés.
- c) Le SEM fournira des recommandations concernant l'expérience du service de support Client, les mesures de prestation de services et les résultats de service souhaités.
- d) Fournir une assistance sur site pour résoudre les problèmes commerciaux critiques des clients lorsque Lenovo le juge nécessaire. Les visites sur site entraîneront des frais supplémentaires, notamment des frais de déplacement et d'hébergement.
- e) Le SEM aidera, si nécessaire, à fluidifier la communication entre les différents groupes techniques, les fournisseurs et le client.
- f) Le SEM participera aux activités préalables à l'utilisation du produit (par ex. livraison, installation, déploiement et planification des pièces, le cas échéant).
- g) Pour les cas critiques ou les pannes de clients, le SEM aidera, selon les besoins, à résoudre les problèmes entre les fournisseurs et prestataires de services concernés.
- h) Le SEM contribuera aux examens mensuels réguliers du statut du système du client et aux examens commerciaux trimestriels en communiquant sur le nombre d'incidents, le délai de résolution, la cause du problème et le nombre de pièces défectueuses dans l'installation.
- i) Le SEM fournira des informations sur les nouvelles feuilles de route technologiques de Lenovo.
- j) Le SEM effectuera la planification des pièces pour assurer la disponibilité du stock et apporter le support nécessaire au client.
- k) Le SEM aidera le Client à se conformer aux meilleures pratiques applicables concernant les produits.
- l) Le SEM sera attribué au Client dans les 45 jours suivant la souscription.

### **5.8.2 Exclusions**

**Les services ne comprennent pas :**

- a) Les processus standard de gestion des incidents, les points d'entrée, la connexion aux appels ou le support client sur le matériel.
- b) L'assistance pour les applications Client ou tierces.
- c) La résolution des défauts du produit, l'identification des problèmes ou le dépannage.
- d) L'assistance à la mise en œuvre de l'environnement de sauvegarde/récupération et de reprise après sinistre, notamment les services de réplication de données à distance.
- e) L'assistance pour la documentation, les processus et les procédures opérationnelles standard du Client ou les activités de gestion de projet.
- f) Les formations.

- g) L'explication des solutions techniques aux incidents.
- h) Les bilans de santé du matériel.
- i) Les conseils sur le microprogramme ou le BIOS pour la réputation du client.
- j) Les conseils au Client sur la fourniture de solutions alternatives, le cas échéant, pour tout problème lié au fournisseur de matériel.
- k) L'assistance sur site pour résoudre les problèmes techniques critiques du client.
- l) Utilisation ou la prise en charge du laboratoire client et/ou du matériel de production pour reproduire la configuration du client et les mécanismes de défaillance.
- m) La lecture et l'interprétation des journaux d'erreurs matérielles et des journaux du système d'exploitation pris en charge par, par exemple, SUSE pour isoler ou identifier les problèmes du client.
- n) Offrir une expérience matérielle pratique.
- o) Les visites sur site (si nécessaire, les visites sur site entraîneront des frais supplémentaires, notamment des frais de déplacement et d'hébergement).

### 5.8.3 Responsabilités du client.

#### Le client devra :

- a) Désigner un chef de projet comme son interlocuteur pour toutes les communications liées à ce projet qui aura l'autorité d'agir au nom du Client pour toutes les questions concernant les services SEM.
- b) Communiquer (via l'interlocuteur du Client) une liste des principaux contacts techniques du Client avec les coordonnées téléphoniques et électroniques avant le début des Services.
- c) Prévoir un interlocuteur Client sur site pendant les heures normales de bureau au siège social du Client.
- d) Assurer l'accès aux bâtiments/salles où le service sera effectué avec toute la sécurité nécessaire. Si nécessaire, le Client prévoira un accès aux installations en dehors des heures de bureau. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour le travail en dehors des heures de bureau.
- e) Garantir à Lenovo un environnement sûr et un accès illimité à tous les sites où le service doit être effectué. Les Services peuvent être exécutés dans les locaux du Client, à l'exception de toute activité liée au projet qui, selon Lenovo, serait mieux exécutée à distance dans les locaux de Lenovo en matière d'obligations et de responsabilités.
- f) Protéger les données des clients, notamment les informations confidentielles, la protection par mot de passe, le chiffrement, la sauvegarde des données, etc. Lenovo n'assumera aucun risque ni aucune responsabilité en cas de perte ou de violation de données.
- g) Obtenir et fournir rapidement à Lenovo tous les consentements requis par Lenovo et nécessaires aux services SEM (« Consentement requis »). Ledit Consentement requis inclura tous les consentements ou approbations nécessaires auprès du Client pour donner à Lenovo et à ses sous-traitants le droit ou la licence d'accéder aux sites où les services doivent être exécutés et d'ouvrir, d'utiliser et/ou de modifier (y compris par la création d'œuvres dérivées) le matériel, les logiciels, le micrologiciel et d'autres produits, sans violer les droits de propriété ou de licence (y compris les brevets et les droits d'auteur) des fournisseurs ou propriétaires de ces produits. Si le Client ne fournit pas rapidement les Consentements requis, Lenovo sera déchargée de ses obligations d'exécution.
- h) Dépanner tous les problèmes de connectivité réseau pour résoudre les problèmes généraux et de connectivité réseau.
- i) Résoudre tous les problèmes de compatibilité matérielle et logicielle.
- j) Personnaliser ou fournir les paramètres des préférences utilisateur.
- k) Posséder un contrat de maintenance Lenovo en vigueur.
- l) Fournir une liste actualisée de tous les produits liés au serveur Lenovo.
- m) Fournir les informations requises sur l'environnement informatique pour développer le plan de support client. Les informations relatives à l'environnement informatique comprendront notamment les informations relatives au site du centre de données du Client, les informations relatives à l'agencement des machines/racks et la version de l'application/du système d'exploitation.

### 5.9 Autres services – Service de compensation carbone

#### Introduction

Lenovo est une entreprise qui s'est engagée à donner la priorité aux stratégies commerciales durables. Pour répondre aux besoins et aux engagements de nos clients, le Service de compensation carbone permettra au client de payer pour « compenser » les émissions de carbone générées par rapport à son produit en soutenant des projets de compensation carbone reconnus par l'intermédiaire de Lenovo et de ses partenaires.

Aux fins des présentes conditions :

La **Compensation de CO2** signifie une réduction vérifiée des émissions de dioxyde de carbone ou de son équivalent dans les autres gaz à effet de serre (Protocole GHG), réalisée afin de compenser les émissions produites ailleurs. Les compensations sont mesurées en tonnes métriques d'équivalent dioxyde de carbone (CO2e). La compensation est réalisée par le biais du soutien et/ou de l'activation de différents projets de compensation du CO2, tels que l'utilisation de sources d'énergie alternatives.

1. **Base de calcul de la compensation de CO2.** Lenovo calcule l'empreinte carbone du produit à compenser en se basant sur une estimation de la production de gaz à effet de serre pour l'ensemble du cycle de vie du produit, y compris la fabrication, le transport, l'utilisation du produit et son élimination en fin de vie. Lorsque Lenovo a connaissance d'une plage numérique

basée sur un certain nombre de facteurs pour le calcul de la compensation, elle « arrondit » et choisit le calcul le plus efficace afin de s'assurer qu'elle compense aussi généreusement que possible l'empreinte carbone du produit concerné.

2. **Modifications de la méthodologie.** Lenovo se réserve le droit de modifier la méthodologie de compensation du CO2, le cas échéant, par exemple :
  - Lorsque la loi l'exige
  - Lorsque la méthodologie scientifique prédominante concernant la comptabilisation de la compensation carbone ou d'autres facteurs environnementaux est remise en question, de manière crédible, ou progresse, et que notre pratique nécessite raisonnablement une mise à jour pour en tenir compte.
3. **Modifications apportées au Service.** Les éléments du Service sont susceptibles d'être modifiés lorsque :
  - Lenovo estime raisonnablement qu'il existe un risque de violation des lois environnementales ou d'autres lois applicables
  - D'autres obligations de compensation de CO2 sont requises par la loi.
  - Lenovo estime raisonnablement que d'autres programmes équivalents ont un impact plus important sur le développement durable
  - Le fournisseur de compensation de Lenovo et/ou les projets qu'il soutient changent
4. **Appareils compatibles.** Le service de compensation du CO2 ne sera disponible qu'avec des appareils compatibles. Ces appareils sont susceptibles d'être modifiés.
5. **Des efforts raisonnables.** Lenovo s'engage à déployer des efforts raisonnables pour garantir la qualité de son programme de compensation des émissions de CO2 et de tous les projets de réduction des émissions de carbone qu'elle soutient. Les projets soutenus par Lenovo sont actuellement conformes au Mécanisme de Développement propre. Lenovo se réserve le droit de passer à une norme équivalente à sa discrétion. Les projets de compensation de CO2 soutenus seront enregistrés dans un registre de compensation de CO2 réputé.
6. **Preuve de la compensation.** Lenovo fournira au Client, à sa demande, des preuves documentées de son service de compensation de CO2 et de l'authentification du programme. La forme de cette certification ou de ces preuves documentées est à la discrétion de Lenovo. Tout régime de certification peut changer pour être indépendant ou interne, mais sera comparable aux normes réputées du marché.

**Absence de garantie.** Lenovo ne garantit pas qu'un programme de certification ou de compensation de CO2 qu'elle met en place puisse être utilisé à des fins légales ou fiscales. Si Lenovo propose un choix de programmes participatifs de réduction des émissions de carbone, elle déploiera des efforts raisonnables, mais n'offrira aucune garantie à cet égard. Lenovo ne fournit aucune garantie quant à l'efficacité ou aux résultats des projets de réduction des émissions de carbone qu'elle soutient au travers de ce service.

## 5.10 Autres services – Support de stockage amélioré Premier

Le Support de stockage amélioré Premier (Premier Enhanced Storage Support, PESS) de Lenovo se compose du service de support de stockage amélioré suivant, souscrit par le Client sous une seule référence dans le devis de Lenovo (ou du revendeur Lenovo) :

- a) Service Premier Support : En plus du service Premier Support fourni par Lenovo conformément aux conditions énoncées à la section 4.3 « Service Premier Support » ci-dessus, les Clients seront dirigés vers un spécialiste du stockage au sein de l'équipe du service Premier Support qui fournira un support de réparation au Client pour aider à la résolution de tout problème signalé, conformément aux conditions de la section 4.3.
- b) TAM de stockage à distance désigné : Lenovo désignera un gestionnaire de compte technique de stockage à distance (« TAM de stockage ») qui sera disponible pendant les heures ouvrables normales (sur la base de 9 h par jour, 5 j./7 uniquement, non disponible pendant les jours fériés et les week-ends) du Client (Remarque : la couverture du TAM de stockage sera assurée pendant tout congé annuel ou toute absence maladie du TAM de stockage désigné).

Le TAM de stockage effectuera les activités suivantes dans le cadre du PESS :

- Créer un rapport TAM mensuel sur le stockage.
- Effectuer un bilan de santé mensuel.
- Examen trimestriel des activités.
- Surveiller les incidents au sein de la structure de support Lenovo.
- Questions-réponses adaptées.

Le temps de réponse cible du TAM de stockage distant désigné pour tous les e-mails ou appels téléphoniques du client sera d'un jour ouvrable. Le PESS sera fourni au Client en anglais, sauf accord contraire écrit de Lenovo.

Responsabilités et dépendances du client :

Le Client doit : a) fournir une liste à jour de tous les produits Lenovo pour que Lenovo puisse effectuer le PESS ; b) fournir une liste des personnes-ressources clés et leurs coordonnées ; et c) fournir le consentement et un accès au personnel et aux systèmes concernés (par ex., configuration de l'assistance automatique et activation du Gestionnaire unifié) tel que raisonnablement requis par Lenovo (et ses prestataires de services autorisés) pour le PESS.

- c) Gestion des incidents 24 h/24, 7 j/7 : L'équipe de support Lenovo doit assurer un suivi 24 h/24, 7 j/7 du statut des incidents en tenant les parties prenantes internes et externes informées, notamment via les activités spécifiques suivantes :
  - mettre à jour les contacts du client pendant la progression et la gestion d'un incident, à une fréquence et un niveau de gravité convenus avec le client ; et
  - faire remonter l'incident au sein de Lenovo s'il est considéré qu'il existe un risque dans la réalisation d'un Niveau de service associé.

## 5.11 Autres services : Reconditionné certifié par Lenovo (LCR)

Les produits LCR sont classés selon les trois niveaux suivants en fonction de leurs différentes conditions :

(1) Niveau 1 : Premium : la plus haute qualité de produits Reconditionnés certifiés par Lenovo, qui sont couverts par la garantie et les mises à niveau standard de Lenovo disponibles.

(2) Niveau 2 : Excellent : désigne la qualité des produits Reconditionnés certifiés par Lenovo qui pourraient présenter des défauts mineurs n'affectant pas les performances, et qui sont couverts par la garantie standard et les mises à niveau disponibles de Lenovo.

(3) Niveau 3 : Bon : correspond à la qualité des produits Reconditionnés certifiés par Lenovo qui pourraient présenter des défauts de base n'affectant pas la fonctionnalité globale, et qui sont couverts par une garantie limitée DOA (défaut à l'arrivée) de 90 jours. Les services d'extension de garantie disponibles sont limités en fonction du type de machine, de la date de fin de service et de la région. Veuillez consulter le devis et le vendeur pour en savoir plus.

Niveau du produit LCR : (1) Premium ; et (2) Excellent ; offre la même garantie de base standard qu'un produit neuf conformément à la garantie limitée de Lenovo, comme indiqué sur le lien suivant <https://support.lenovo.com/gb/en/solutions/ht503310>

Niveau du produit LCR : (3) Bien ; n'offre pas de garantie de base mais est accompagné d'une garantie limitée DOA (Défaut à l'arrivée) de quatre-vingt-dix (90) jours.

Veuillez noter qu'en plus de votre garantie de base standard de produit LCR de niveau (1) et de niveau (2), il est possible de souscrire des services de mise à niveau et d'extension supplémentaires. Veuillez demander à votre représentant Lenovo les compléments de garantie pour les produits Reconditionnés certifiés.

La garantie limitée de 90 jours DOA pour le niveau du produit LCR : (3) Bon ; est soumise aux exigences suivantes :

- a) Le Client peut retourner les Produits LCR défectueux à l'arrivée, tels que raisonnablement déterminés par Lenovo, et achetés auprès de Lenovo en vertu du présent Contrat dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'expédition et obtenir un avoir ou un remboursement du prix d'achat payé moins les frais d'expédition et de manutention, et tous les frais de réapprovisionnement applicables.
- b) Pour retourner les Produits LCR, le Client doit contacter Lenovo aux ÉTATS-UNIS et au CANADA (NA) à l'adresse [LVR@Lenovo.com](mailto:LVR@Lenovo.com), en EUROPE, au MOYEN-ORIENT, en AFRIQUE (EMEA) à l'adresse [Ivremea@lenovo.com](mailto:Ivremea@lenovo.com) en ASIE PACIFIQUE et en CHINE à l'adresse [Ivrpcap@lenovo.com](mailto:Ivrpcap@lenovo.com) afin d'obtenir une autorisation de retour.
- c) Le Client ne peut retourner aucun Produit reconditionné sans l'approbation préalable de Lenovo.
- d) Le Client doit expédier les Produits reconditionnés à Lenovo conformément aux instructions fournies par Lenovo, inclure le numéro de bon de commande, le numéro de référence du produit, le numéro de série et assurer l'expédition ou accepter le risque de perte ou de dommage pendant l'expédition, le tout à ses frais.

Pour être éligibles à un retour, les Produits LCR doivent être dans le même état que lorsqu'ils ont été expédiés au Client, et tous les manuels, disquettes, cordons d'alimentation, logiciels et autres articles inclus avec les Produits LCR doivent également être retournés.

## 6. Partenaires commerciaux de Lenovo

Lenovo peut conclure des contrats avec des fournisseurs et des revendeurs (« Partenaires commerciaux de Lenovo ») pour promouvoir, commercialiser et couvrir certains Services ; toutefois, ces Partenaires commerciaux et les fournisseurs sont indépendants et distincts de Lenovo. Lenovo ne répond pas des actions ou des déclarations des Partenaires commerciaux, ni des obligations qu'ils peuvent avoir à votre égard, ni des produits ou services qu'ils vous fournissent en vertu de leurs contrats.

### 6.1 Souscription de service auprès d'un partenaire commercial de Lenovo

Lorsque vous souscrivez un Service auprès d'un Partenaire commercial, ce dernier détermine les frais du Service et les conditions régissant le paiement de ces frais.

## 7. Souscription du Service auprès de Lenovo

Le paiement doit être effectué à Lenovo pour ces Services. Sauf dans le cas des opérations effectuées avec une carte de crédit ou de débit, les paiements sont exigibles dès réception de la facture. Vous acceptez de payer le montant indiqué sur la facture, y compris toute pénalité de retard. Vous êtes responsable de toutes les taxes découlant de vos achats aux termes du présent Contrat.

## 8. Politique de Lenovo en matière de retour/annulation

Vous avez la possibilité de l'annuler dans les 30 jours suivant la date de souscription et d'obtenir un remboursement ou un avoir, sauf si vous avez enregistré ou utilisé le Service. Pour prétendre à un remboursement (ou à un avoir, le cas échéant), vous devez en aviser Lenovo ou votre vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la date de souscription. Votre retour doit être accompagné d'une copie de votre facture.

## 9. Disponibilité générale des autres services

En raison des limitations géographiques, le niveau spécifié de Service n'est pas toujours disponible sur tous les sites du monde. Contactez votre représentant ou revendeur Lenovo pour en savoir plus sur la disponibilité spécifique au pays et au site.

## 10. Interruption du Service

Lenovo peut interrompre tout ou partie d'un quelconque Service décrit au présent Contrat via un préavis d'un mois. Si Lenovo interrompt un Service pour lequel vous avez payé la totalité des frais alors qu'il ne vous a pas encore été entièrement fourni, Lenovo vous remboursera de manière proportionnelle ; ceci si vous avez souscrit directement auprès de Lenovo. Sinon, vous devez contacter votre Partenaire commercial de Lenovo pour obtenir un remboursement.

## 11. Garantie des Services

Lenovo garantit que les Services seront fournis avec toute la prudence et la diligence raisonnables, conformément à la description des tâches effectuée dans le présent Contrat relativement au Service Lenovo pertinent. Vous acceptez de signaler au plus tôt par écrit tout manquement à la présente garantie.

**DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, LA PRÉSENTE GARANTIE CONSTITUE VOTRE GARANTIE EXCLUSIVE ET REMPLACE TOUTES AUTRES GARANTIES OU CLAUSES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTES GARANTIES OU CLAUSES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE OU CLAUSE DE NON-CONTREFAÇON. TOUS LES LOGICIELS ET LES PRODUITS TIERS SONT FOURNIS « TELS QUELS », SANS GARANTIES NI CONDITIONS D'AUCUNE SORTE. LES FABRICANTS, FOURNISSEURS, CONCEDANTS OU EDITEURS TIERS PEUVENT VOUS FOURNIR LEURS PROPRES GARANTIES.**

Lenovo ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un Service ni ne garantit la correction de tous les défauts.

## 12. Limitation de responsabilité

Il peut arriver, en raison d'une défaillance de Lenovo ou de quelque autre responsabilité, que vous ayez droit à des dommages-intérêts de la part de Lenovo. Quelle que soit la base sur laquelle de tels dommages-intérêts vous sont octroyés (violation substantielle, négligence, fausse déclaration ou toute autre demande d'ordre contractuel ou délictuel), la responsabilité globale de Lenovo eu égard au cumul des demandes découlant de ou se rapportant à chaque Service ou autrement liées au présent Contrat ne peut excéder le montant du préjudice direct réel dans la limite du montant total du Service faisant l'objet de la réclamation. Cette limite s'applique également à tous les sous-traitants ou revendeurs de Lenovo. Il s'agit du maximum dont Lenovo, ses revendeurs et ses sous-traitants peuvent solidairement être responsables. Les montants ne sont pas plafonnés dans les cas suivants : a) préjudices corporels (y compris les décès) ; b) dommages aux biens immobiliers ; et c) dommages aux biens meubles corporels dont Lenovo est seul et légalement responsable.

Sauf dans la mesure expressément requise par la loi sans possibilité de renonciation contractuelle, à aucun moment Lenovo, ses revendeurs ou ses sous-traitants ne peuvent être tenus responsables de ce qui suit, même en ayant été avisés de leur éventualité :

- a. la perte ou l'endommagement des données ;
- b. les dommages spéciaux, accessoires, exemplaires ou indirects, ou les dommages économiques consécutifs ; ou
- c. la perte de profits, d'activité, de chiffre d'affaires, de réputation ou d'économies anticipées.

## 13. Dispositions générales

- 13.1. Lenovo se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services à des sous-traitants de son choix.
- 13.2. Dans la mesure applicable à cette transaction, chacun de nous est responsable de la supervision, de l'orientation, du contrôle et de la rémunération de nos employés respectifs.
- 13.3. Chacun d'entre nous peut communiquer avec l'autre partie par voie électronique. Ces communications auront valeur d'écrits signés dans la mesure permise par la loi en vigueur. Un code d'identification (appelé « ID utilisateur » contenu dans un document électronique est légalement suffisant pour prouver l'identité de l'expéditeur et l'authenticité du document.
- 13.4. Chacun d'entre nous est libre de conclure des accords similaires avec d'autres personnes.
- 13.5. Chacun d'entre nous n'accorde à l'autre partie que la licence et les droits mentionnés dans les contrats de licence applicables. Aucune autre licence ni aucun autre droit (y compris les licences ou les droits liés à des brevets) ne sont accordés, que ce soit de manière directe, de manière implicite ou autrement.
- 13.6. Vous acceptez de ne pas revendre le Service. Toute tentative allant dans ce sens est nulle, à moins d'obtenir le consentement écrit de Lenovo.
- 13.7. Vous êtes responsable du choix des Services qui répondent à vos besoins et des résultats obtenus de l'utilisation de ces Services.
- 13.8. Aucun d'entre nous n'intentera une action en justice, quelle qu'en soit la forme, découlant du présent Contrat ou de la transaction qui en résulte ou s'y rapporte, plus de deux ans après l'apparition de la cause de l'action, à moins que le droit local applicable ne l'exige. Passé ce délai, toutes les poursuites judiciaires découlant du présent Contrat ou de la transaction qui en

découle, ainsi que tous les droits respectifs afférents à ces poursuites s'éteindront, sauf disposition contraire de la législation en vigueur, sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.

- 13.9. Aucune des deux parties n'est responsable de l'incapacité à remplir ses obligations en raison de causes échappant à son contrôle.
- 13.10. Aucun d'entre nous n'accorde à l'autre partie le droit d'utiliser ses marques de commerce, noms commerciaux ou autres désignations (ou de l'une de ses entreprises) dans toute promotion ou publication sans consentement écrit préalable.
- 13.11. Dans le cas où une disposition du présent Contrat est jugée non valide ou non applicable, les autres dispositions du présent Contrat restent pleinement en vigueur.
- 13.12. L'obligation de Lenovo de fournir le Service est conditionnée à l'achèvement du processus d'enregistrement et d'activation des Services.
- 13.13. Lenovo et ses sociétés affiliées, partenaires commerciaux, revendeurs et sous-traitants peuvent traiter, stocker et utiliser des informations sur votre transaction et vos coordonnées, y compris le nom, les numéros de téléphone, l'adresse et les adresses e-mail, pour traiter et exécuter votre transaction. Nous pouvons également vous contacter pour vous informer de tout rappel de produit, de tout problème de sécurité ou de toute action de service. Lorsque la législation locale l'autorise, nous pouvons utiliser ces informations pour nous renseigner sur votre satisfaction vis-à-vis de nos produits ou services ou pour vous fournir des informations sur d'autres produits et services. Vous pouvez refuser de recevoir d'autres communications de notre part à tout moment. Pour atteindre ces objectifs, nous pouvons transférer vos informations dans tout pays où nous exerçons nos activités ; nous pouvons les fournir à des entités agissant en notre nom ; ou nous pouvons les divulguer lorsque la loi l'exige. Cependant, nous ne vendrons ni ne transférerons autrement les informations personnellement identifiables reçues de votre part à des tiers pour leur propre utilisation de marketing direct sans votre consentement.
- 13.14. Chacun d'entre nous se conformera à toutes les lois et réglementations applicables au présent Contrat.
- 13.15. Aucune des parties ne peut céder le présent Contrat, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre. Toute tentative en ce sens est nulle. Aucun d'entre nous ne refusera ce consentement sans motif valable. La cession du présent Contrat par l'un de nous à une société affiliée ou à l'organisation qui nous succède par fusion ou acquisition ne nécessite pas le consentement de l'autre partie. Lenovo peut également céder ses droits aux paiements en vertu du présent Contrat sans votre consentement.
- 13.16. Toutes les dispositions qui, de par leur nature, s'étendent au-delà de la résiliation du présent Contrat restent en vigueur jusqu'à leur exécution et s'appliquent à nos successeurs et cessionnaires respectifs.
- 13.17. Chacun d'entre nous renonce par les présentes à son droit à un procès devant un jury dans toute action découlant du présent Contrat ou liée à celui-ci. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.
- 13.18. Aucune disposition du présent Contrat n'affecte tout droit prévu par la loi que vous pourriez avoir en qualité de consommateur, qu'il n'est pas possible de limiter par contrat et auquel il n'est pas possible de renoncer.

#### **14. Portée géographique et droit applicable**

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie n'ont d'effets que dans le pays de souscription, hormis le fait que toutes les licences sont valables selon leurs conditions d'octroi. Sauf indication contraire expresse, le présent Contrat est régi par les lois du pays dans lequel le Service a été souscrit.

---

## **ANNEXE A – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU PAYS**

Pour l'Albanie, l'Algérie, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, l'Arménie, Aruba, l'Azerbaïdjan, les Bahamas, Bahreïn, le Bangladesh, La Barbade, la Biélorussie, le Bénin, les Bermudes, Bonaire, la Bosnie-Herzégovine, le Botswana, les Îles Vierges britanniques, Brunéi, le Burkina Faso, le Cambodge, le Cameroun, le Cap-Vert, les Îles Caïmans, le Tchad, le Costa Rica, Curaçao, la République démocratique du Congo, Dominique, la République dominicaine, El Salvador, l'Éthiopie, les Îles Féroé, Fidji, le Gabon, la Géorgie, le Ghana, le Groenland, Grenade, la Guinée, le Guatemala, la Guyane, Honduras, l'Islande, la Côte d'Ivoire, la Jamaïque, la Jordanie, le Kazakhstan, le Kosovo, le Koweït, le Kirghizistan, le Laos, le Liban, Macao, Madagascar, le Malawi, le Mali, Malte, la Mauritanie, l'Île Maurice, Mayotte, le Monténégro, le Mozambique, la Birmanie, la Namibie, le Népal, le Nicaragua, le Niger, Oman, le Panama, la Papouasie-Nouvelle-Guinée, le Paraguay, Porto Rico, le Qatar, la République de Macédoine, la République de Moldavie, le Rwanda, Saint-Martin, le Sénégal, les Seychelles, le Sierra Leone, Saint-Martin, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent, le Surinam, l'État de Libye, la Tanzanie, le Tadjikistan, le Togo, Trinité-et-Tobago, le Turkménistan, Turques-et-Caïques, l'Ouganda, les Îles Vierges américaines, l'Ouzbékistan, la Zambie et le Zimbabwe.

### **Tous les services avec réponse le jour ouvrable suivant (NBD)**

Étant donné que les délais d'expédition des pièces du marché local dans les pays susmentionnés peuvent produire un impact sur la livraison ou la réponse le jour ouvrable suivant, Lenovo ne sera pas responsable de ces temps de livraison ou de réponse le jour suivant.

Pour Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, les Bahamas, la Barbade, les Bermudes, Bonaire, les Îles Vierges britanniques, les Îles Caïmans, le Costa Rica, Curaçao, Dominique, la République dominicaine, El Salvador, Grenade, le Guatemala, la Guyane, Honduras, la Jamaïque, le Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saint-Martin, Sint Maarten, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent, le Surinam, Trinité-et-Tobago, Turques-et-Caïques, les Îles Vierges américaines, l'Argentine, le Brésil, le Chili, la Colombie, l'Équateur, le Mexique, le Pérou, l'Uruguay, le Venezuela et les autres pays non indiqués dans l'outil Lenovo Locator ([www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com))

Si l'intervention sur site n'est pas disponible, les objectifs de temps de réponse correspondent au délai entre l'enregistrement de la demande de service du client dans le système de gestion des appels du prestataire de services et le moment où un représentant qualifié contacte le client dans le cadre de la première étape de l'identification du problème. Pour plus de détails sur l'intervention sur site, contactez Lenovo ou un prestataire de services.

### **Pour Singapour, la Thaïlande, la Malaisie, les Philippines, le Vietnam, l'Indonésie, la Corée et Taïwan uniquement**

#### **Service sur site à main-d'œuvre complète**

Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur votre site. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit. Veuillez vous reporter à l'annexe pour toute variation spécifique au pays. Ce service est uniquement disponible sur certains sites. Contactez Lenovo ou un prestataire de services pour obtenir plus d'informations sur la disponibilité.

#### **Maintenance préventive annuelle**

1. Maintenance préventive annuelle par un technicien  
Le technicien de maintenance effectuera les activités suivantes pour les machines éligibles chaque année
  - Vérification du journal des erreurs
  - Résolution de toute situation d'erreur ou remplacement des pièces défectueuses avec redondance pour éviter une panne du système
  - Inspection visuelle
2. Support à la mise à niveau et à la maintenance du microcode
  - Sur demande du client, le technicien de maintenance mettra à niveau le microcode sur le site où se trouvent les machines éligibles dans le cadre des activités de maintenance préventive.
  - (Microcode signifie micrologiciel, Microcode, BIOS/uEFI, logiciel de gestion du stockage)
  - Lenovo fournira électroniquement des informations de mise à jour du microcode
  - La mise à niveau du microcode peut être programmée par un technicien pendant les activités de maintenance préventive annuelles.

### **Pour Singapour, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, la Corée, l'Inde et le Japon uniquement**

#### **Services d'installation matérielle**

Lenovo propose des services d'installation matérielle sur site pour les produits Lenovo Infrastructure Solutions Group de serveur, de stockage et de mise en réseau. Ces services prévoient l'installation matérielle de base d'un nouvel équipement acheté auprès de Lenovo ou d'un partenaire commercial Lenovo autorisé, notamment des appareils suivants de marque Lenovo ou pris en charge par Lenovo :

- Serveurs tour
- Serveurs rack
- Armoires de racks
- Produits de stockage
- Produits réseau
- Installation d'équipements compatibles avec les racks dans l'armoire du rack

Lenovo enverra un technicien sur site pour effectuer l'installation physique du rack. Une fois sur site, le technicien Lenovo devra :

- Installer l'équipement sur le site du client comme spécifié dans l'offre de service souscrite
- Brancher l'équipement à l'alimentation fournie par le client
- S'assurer que l'équipement est opérationnel
- Vérifier le niveau du microprogramme et le mettre à niveau si nécessaire

Responsabilités du client :

- S'assurer que l'équipement à installer est déplacé à l'emplacement approprié sur le site
- Déplacer l'équipement d'un quai de chargement ou d'un autre emplacement vers l'emplacement d'installation final, car les ingénieurs Lenovo ne procéderont pas à cette opération
- Fournir une alimentation et une prise de courant compatibles pour l'équipement à installer
- Prévoir une connexion Internet que le technicien d'installation pourra utiliser si nécessaire pour terminer l'installation
- Prévoir un espace physique adéquat pour l'équipement à installer
- Prévoir le câblage nécessaire pour faciliter l'installation
- Désigner un interlocuteur pour le technicien d'installation
- Sécuriser l'accès au site d'installation pour le technicien Lenovo
- Confirmer la planification de l'installation

Si, lorsque le technicien Lenovo arrive sur le site, le client n'a pas rempli ses responsabilités et que cela entrave l'installation de l'équipement, des frais de déplacement pourront s'appliquer et l'installation fera l'objet d'une reprogrammation. Le Client peut demander des services supplémentaires n'apparaissant pas sur la facture originale. Ces services supplémentaires seront convenus par écrit et entraîneront des frais supplémentaires.

#### **Service d'installation matérielle – Services d'installation du système d'exploitation**

- Lenovo fournit ce service s'il est souscrit avec les Services d'installation matérielle
- Lenovo installera le système d'exploitation sur le serveur Lenovo Infrastructure Solutions Group
- Lenovo le programmera au niveau du système d'exploitation de base
- Lenovo configurera l'adresse IP fournie par le client
- Le système d'exploitation est limité à Microsoft Window Server et Linux
- Il incombe au Client de fournir un support et une licence légitimes

**Pour tous les pays concernés avec Réparation garantie (CSR) dans la région EMEA. Actuellement :**

**Autriche, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Égypte, France, Allemagne, Hongrie, Italie, Kazakhstan, Maroc, Pakistan, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Afrique du Sud, Suisse, Turquie, Ukraine et Belgique, Chypre, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Israël, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Suède, Tunisie, Royaume-Uni (RU), Émirats arabes unis**

**Applicable à tous les niveaux de service de la Réparation garantie**

#### **Responsabilités du client**

Afin d'être éligible au niveau de Service engagé, en plus de l'enregistrement du Service Lenovo et de la fourniture d'informations sur le site, le client doit fournir à Lenovo la configuration de la machine (type/modèle/numéro de série de la machine) avec toutes les options prises en charge et annoncées (consulter le site Web de Lenovo pour vérifier les options prises en charge et annoncées) et les références des pièces de rechange (pièces de remplacement sur site) de toutes les options initialement installées dans la configuration et répertoriées dans la facture. Le client reconnaît que Lenovo n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de Service garanti dans tous les cas pendant une période de 30 jours (« Période initiale ») après avoir reçu les détails de configuration valides et complets de la part du client. Pendant la Période initiale, Lenovo déploiera des efforts commercialement raisonnables pour atteindre le niveau de Service engagé.

Si vous ne communiquez pas suffisamment d'informations sur la configuration de l'équipement, le niveau de service engagé s'applique uniquement aux défauts qui ne nécessitent pas de remplacement de composant ou qui peuvent être résolus à l'aide de composants courants de base (tels que le processeur, l'unité d'alimentation, les ventilateurs, les cartes système, les cartes d'extension communes et les modules de mémoire). Le Client accepte d'informer Lenovo de toute modification apportée à la configuration de la machine. Si le client n'informe pas Lenovo, tous les composants installés ultérieurement seront exclus du Contrat. Le Client s'engage également à informer Lenovo de tout changement de site de la machine.

Le Client doit fournir les détails de configuration de la machine, des copies des factures (avec les prix expurgés) et des modifications apportées à la configuration de la machine par écrit à l'adresse e-mail concernée : <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht116628>

## **Pour la Grande-Bretagne, l'Irlande du Nord, la France, le Danemark, la Suède, la Norvège et la Finlande uniquement**

### **Applicable aux Services - Disponibilité du Service**

Grande-Bretagne et Irlande du Nord : le service n'est pas disponible à Gibraltar, dans les territoires britanniques d'outre-mer ou dans les îles anglo-saxonnes, galloises, irlandaises, écossaises et anglo-normandes

France – Sauf indication contraire de Lenovo : le Service n'est pas disponible dans les Territoires français d'outre-mer

Danemark, Suède, Norvège et Finlande : le Service n'est pas disponible dans les îles sans correspondances routières vers le continent

## **Pour la Russie et le Kazakhstan uniquement**

**Réponse NBD avec pièces engagées** (également appelée Temps d'approvisionnement en pièces engagées 9h /j., 5 j./7 sur site (Committed Parts Procurement Time, CPPT) ou Temps d'approvisionnement en pièces engagées 9h /j., 5 j./7 installées par un technicien)

Si un problème sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien de maintenance sera envoyé sur site. Le technicien arrivera avec les pièces de rechange le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Ce Service est disponible pendant les heures normales d'ouverture, à l'exception des jours fériés et des week-ends. Ce service est uniquement disponible sur certains sites. Si la machine est située en dehors des régions où le service est disponible, seules les pièces de rechange seront expédiées le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Les zones de service sont consultables sur [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com). Contactez Lenovo ou un prestataire de services pour en savoir plus sur la disponibilité.

Ce Service et le site de votre produit doivent être enregistrés auprès de Lenovo. Si vous ne fournissez pas ces informations pour votre produit, Lenovo pourrait être dans l'incapacité de remplir le niveau de service que vous avez souscrit. Si votre produit change de site, vous devez informer Lenovo du nouveau site avant sa relocalisation afin de garantir l'éligibilité de votre niveau de service. Si le même niveau de service n'est pas disponible au nouveau site, le niveau de service sera modifié au niveau le plus proche possible actuellement disponible sur le nouveau site, selon l'appréciation de Lenovo. Les instructions pour communiquer les informations sur le site sont consultables à l'adresse <https://support.lenovo.com/productregistration>. Ce Service risque de ne pas être disponible jusqu'à trente (30) jours après la fourniture des informations sur le site.

## **Pour la Russie, l'Ukraine et le Kazakhstan uniquement**

### **Support à distance et pièces uniquement**

Si un problème avec votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, les pièces de rechange, y compris les pièces FRU (Pièces de remplacement sur site), seront envoyées à un site demandé pour le libre-service le jour ouvrable suivant l'appel téléphonique. Ce service n'inclut pas l'envoi d'un technicien de maintenance sur site. Les pièces doivent être changées aux frais du client et par sa main-d'œuvre, et les pièces défectueuses doivent être retournées en suivant les instructions fournies avec les pièces de rechange. Ce Service est disponible pendant les heures normales d'ouverture, à l'exception des jours fériés et des week-ends.

## **Pour l'Ukraine uniquement**

Les accords de niveau de service sont actuellement mis en œuvre sur la base d'efforts commercialement raisonnables, et les délais de réparation ne peuvent pas être garantis.

## **Pour le Japon uniquement**

### **Services Lenovo de base**

Cette offre fournit le service A - Pièces installées par un technicien décrit ci-dessous.

### **Services Lenovo à valeur ajoutée**

Cette offre fournit à la fois le service A - Pièces installées par un technicien et le service B - Vérification du matériel et mise à niveau du microcode par un technicien décrits ci-dessous.

### **Services Lenovo à valeur ajoutée Plus**

Cette offre fournit les services B - Vérification du matériel et mise à niveau du microcode par un technicien décrit ci-dessous.

## **A – 24 h/24, 7 j/7 (également connu sous le nom de Pièces installées par un technicien 24 h/24, 7 j/7 ou Réparation sur site 24 h/24, 7 j/7)**

Si un problème sur votre produit ne peut pas être résolu par téléphone, Lenovo déterminera la meilleure marche à suivre pour la réparation sur site. Le technicien de maintenance sera envoyé sur votre site selon les modalités convenues entre Lenovo et vous. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 tout au long de l'année. Ce Service n'est disponible que pour certains sites où les transports publics et/ou les transports sont disponibles. Contactez Lenovo ou un prestataire de services pour obtenir plus d'informations sur la disponibilité.

## **B - Vérification du matériel et mise à niveau du microcode par un technicien**

## Description du service

1. Vérification du matériel par un technicien
  2. Le technicien de maintenance effectuera les vérifications suivantes pour les machines éligibles chaque année, de la date de début du service à la date de fin du service.
  3. a) Nettoyage
  4. b) Vérification du journal des erreurs
  5. c) Inspection visuelle
  6. Support à la mise à niveau et à la maintenance du microcode
    - a. Sur demande du client, le technicien de maintenance obtiendra (téléchargera) et mettra à niveau (installera et activera) le microcode sur le site client où se trouvent les machines éligibles, au titre de la maintenance ou de la maintenance préventive. Le Microcode désigne ici le microprogramme, le microcode, le BIOS/uEFI, le gestionnaire de stockage, le logiciel de gestion du stockage (gamme Storwize uniquement)
    - b. Lenovo fournira électroniquement des informations de mise à jour du microcode
- La mise à niveau du microcode par le technicien au titre de la maintenance préventive sera planifiée avec le paiement du matériel annuel.

## Prérequis de ce service

1. Les machines éligibles doivent être couvertes par un service de Mise à niveau de garantie ou d'Extension de garantie.
2. Pour une mise à niveau logicielle du stockage, les machines éligibles doivent être couvertes par un service de maintenance logicielle.
3. Les heures de couverture des services définies dans la garantie ou un service de Mise à niveau de garantie ou d'Extension de garantie s'appliquent.
4. Le client doit désigner un interlocuteur et fournir les informations requises à Lenovo.
5. Il est de la responsabilité du client de confirmer le fonctionnement de la machine et de vérifier les données une fois le service effectué par un technicien de maintenance.
6. Le niveau de code à installer et le calendrier des travaux sont organisés lors des discussions entre le client et Lenovo.
7. La sauvegarde des données doit être effectuée par le client avant la fourniture de ce service.
8. Les frais de service ne seront pas remboursés, même si le service de mise à niveau du microcode n'est pas effectué en raison de la fréquence de lancement du code.
9. Le calendrier de vérification du matériel est organisé en fonction de la demande du client et aucun remboursement des frais de service n'aura lieu, même si le service n'est pas effectué.
10. S'il existe des conditions préalables pour les systèmes d'exploitation et le niveau de code des dispositifs connectés externes, ils devront être mis à niveau par le client avant la fourniture du service.

## Support de configuration 90 (SS90) et Support de configuration Plus (SS Plus)

Lenovo fournit un Support technique à distance pour la configuration du matériel par e-mail. Ce service est disponible de 9 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi (à l'exclusion des jours fériés).

SS90 - La durée du service est de trois mois à compter de la date de début de la garantie.

SS Plus – La durée de service peut être de 1, 3 ou 5 ans.

### Le Service comprend :

- La prise en charge de l'installation matérielle
- La prise en charge de l'installation du système d'exploitation (Windows, Linux)
- La prise en charge du pilote de périphérique et de l'installation du microprogramme
- L'identification des problèmes connus
- La prise en charge des questions-réponses des manuels inclus avec l'expédition
- 

### Le Service ne comprend pas :

- La prise en charge d'un programme que vous utilisez dans un environnement qui n'est pas indiqué dans le manuel
- La prise en charge d'un programme que le serveur Lenovo ne prend pas en charge
- La prise en charge d'un programme qui a été modifié par le client
- Le conseil et le réglage des performances
- Les différents paramètres en fonction des spécificités de votre environnement
- Les paramètres de connexion des commutateurs tiers
- L'installation, l'utilisation et le dépannage des applications telles que VMware, HA Cluster, Live Migration, Guest OS, System Director
- La méthode de configuration de la conception de sauvegarde/récupération
- Configuration de la copie flash, de la copie volumique et de la copie à distance
- Migration de systèmes ou de données

## Pour la Corée uniquement

### Services de maintenance préventive (MP)

Lenovo propose un service de maintenance préventive (PM) du matériel sur site pour le serveur Lenovo System x

- a. Inspection et examen du journal système pour la vérification de l'état de santé du système
- b. Service de mise à jour du microprogramme si une mise à jour critique est nécessaire

- c. Mise à jour du pilote de l'appareil si une mise à jour critique est nécessaire
- Conditions de référence :
- a. Ce service s'applique uniquement aux machines couvertes par la garantie Lenovo.
  - b. Le service de MP sera fourni tous les trimestres
  - c. La sauvegarde des données relève de la responsabilité du client et doit être effectuée par le client avant la fourniture de ce service

### Services à durée prolongée

Veille sur le site du client pendant que le système est dans un état critique

- a. Service de modification et de réarrangement de la configuration matérielle
- b. Service de relocalisation du matériel dans un même bâtiment ou à un même étage
- c. Service de mise à niveau des pièces matérielles en option

Lenovo enverra un technicien sur site pour qu'il effectue la tâche lorsque le client demande un support.

Conditions de référence :

- a. Ce Service s'applique uniquement aux machines couvertes par la garantie Lenovo et le contrat MA.
- b. Les services demandés en dehors des heures normales de bureau seront effectués uniquement pour les machines couvertes par des contrats 24 h/24.
- c. Le temps de support implique du temps supplémentaire pour la planification, les déplacements, etc.
- d. Les coordonnées du client final doivent être fournies à Lenovo lorsque le service est souscrit par l'intermédiaire d'un BP.
- e. La demande de support doit être au minimum de 4 heures à chaque fois.
- f. La sauvegarde des données relève de la responsabilité du client et doit être effectuée par le client avant la fourniture de ce service
- g. Les Services HW MA, de système d'exploitation, de réinstallation du logiciel d'application, de configuration initiale et de restauration des données ne sont pas inclus dans ce service et relèvent de la responsabilité du client

### Service logiciel sur site

Lenovo fournit un support sur site en réponse aux demandes de service client pour le support logiciel comme suit :

Les services sur site pour les logiciels Lenovo prévoient le support suivant :

- a. Support technique pour le système d'exploitation (Linux/Windows) basé sur Lenovo X86
- b. Support sur site en cas de problème
- c. Assistance 24 h/24, 7 j/7
- d. Vérification régulière du système (trimestrielle)

Conditions de référence :

- a. Ce service N'inclut PAS l'abonnement (Licence).
- b. Pour la prise en charge d'un nouveau défaut, l'abonnement doit être contracté séparément.
- c. Ces services sont UNIQUEMENT pour OS(Linux/Windows) et sur les machines sous garantie Lenovo

### Pour l'Australie uniquement

Le texte suivant est ajouté à la Section 11 (Garantie de services) :

#### Avis important :

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES DE GARANTIE VOUS OCTROIE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES. VOUS DISPOSEZ ÉGALEMENT D'AUTRES DROITS LÉGAUX, NOTAMMENT EN VERTU DE LA LOI AUSTRALIENNE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR. AUCUN ÉLÉMENT DE LA PRÉSENTE GARANTIE N'AFECTE LES DROITS LÉGAUX, Y COMPRIS LES DROITS QUI NE PEUVENT ÊTRE ANNULÉS OU LIMITÉS PAR CONTRAT.

Nous sommes tenus par la loi australienne sur la consommation d'inclure la déclaration suivante :

*Nos produits sont accompagnés de garanties ne pouvant être exclues, conformément à la loi australienne de protection du consommateur (Australian Consumer Law). Vous pouvez obtenir un remplacement ou un remboursement en cas de défaillance majeure ou en compensation de toute perte ou de tout dommage prévisible. Vous avez également le droit de faire réparer ou remplacer les produits si ceux-ci ne sont pas de qualité acceptable et si la défaillance ne constitue pas une défaillance majeure.*

Aucune disposition du présent Contrat de services de garantie ne s'appliquera de manière à exclure, restreindre ou modifier l'application des dispositions de l'Annexe 2 de la Loi sur la concurrence et la protection du consommateur de 2010 (Cth) ou de toute législation sur la protection des consommateurs de l'État ou du Territoire (« Législation pertinente »), l'exercice d'un droit conféré par une telle disposition ou toute responsabilité de Lenovo pour une violation d'une condition, garantie ou garantie implicite par une telle disposition, lorsque la Législation pertinente la rendrait nulle. Dans la mesure permise par la Législation pertinente, Lenovo limite expressément sa responsabilité en cas de violation de toute condition, garantie ou garantie implicite en vertu de la Législation pertinente à, au choix de Lenovo :

- (a) Dans le cas des produits, un ou plusieurs des éléments suivants :
  - (i) le remplacement des produits ou la fourniture de marchandises équivalentes ;
  - (ii) la réparation des produits ;
  - (iii) le paiement du coût de remplacement des produits ou d'acquisition de produits équivalents ; ou

- (iv) le paiement du coût de la réparation des produits ; ou
- (b) dans le cas des services :
  - (i) la fourniture des services à nouveau ; ou
  - (ii) le paiement du coût de la reprise des services.

La Section 13.13 est supprimée et remplacée par la disposition suivante :

Si vous obtenez un Service en vertu du présent Contrat, vos coordonnées, y compris votre nom, vos numéros de téléphone, votre adresse et votre adresse e-mail, peuvent être collectées par Lenovo auprès de vous directement ou de nos prestataires de services autorisés, et utilisées dans le cadre de l'exécution des Services de garantie. Nous pouvons également vous contacter pour enquêter sur votre satisfaction vis-à-vis de notre service de garantie ou pour vous informer de tout rappel de produit ou problème de sécurité. Afin d'atteindre ces objectifs, nous pouvons fournir vos informations à un tiers ou à une entité associée que nous engageons pour la fourniture du Service de garantie. Ces tiers et entités associées peuvent être situés en dehors de l'Australie. Les pays évoluent périodiquement (par ex., lorsque nous modifions nos accords de support tiers), et il n'est pas possible de les énumérer ici. Nous exigeons de toutes les parties auxquelles nous divulguons vos coordonnées qu'elles n'utilisent ces informations qu'aux fins de nous aider à fournir le Service de garantie et qu'elles prennent les mesures appropriées pour protéger vos coordonnées contre toute utilisation ou divulgation non autorisée. Nous pouvons également divulguer vos coordonnées si la loi l'exige ou l'autorise. La politique de confidentialité de Lenovo est consultable à l'adresse <http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>. Notre politique contient des détails sur notre processus de gestion des questions ou réclamations concernant le traitement des informations personnelles.

Les éléments suivants sont ajoutés en tant que nouvelles dispositions de la Section 13 :

- 13.19 Lorsqu'un Service implique le remplacement d'un produit ou d'une pièce, le produit ou la pièce remplacé(e) devient la propriété de Lenovo tandis que le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété.
- 13.20 Seuls les produits et pièces Lenovo non modifiés peuvent être remplacés. Le produit ou la pièce de remplacement fourni(e) par Lenovo devra être en bon état de fonctionnement et l'équivalent fonctionnel du produit ou de la pièce d'origine. Le produit ou la pièce de remplacement n'est pas nécessairement neuf/ve.
- 13.21 Sauf disposition contraire de la loi, le produit ou la pièce de remplacement est garanti(e) pour le restant de la période de garantie du produit d'origine.
- 13.22 Les produits et les pièces envoyés pour réparation peuvent être remplacés par des produits ou des pièces du même type reconditionnés au lieu d'être réparés. Les produits et les pièces envoyés pour réparation peuvent être réparés à l'aide de pièces reconditionnées. La réparation du produit peut entraîner la perte de données s'il s'agit d'un produit capable de conserver des données générées par les utilisateurs.

#### **Pour l'Inde uniquement**

La Section 13.8 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Aucun d'entre nous n'intentera une action en justice, quelle qu'en soit la forme, découlant du présent Contrat ou de la transaction qui en résulte ou s'y rapporte, plus de deux ans après l'apparition de la cause d'action, à moins que le droit applicable ne l'exige. Passé ce délai, toutes les poursuites judiciaires découlant du présent Contrat ou de la transaction qui en découle, ainsi que tous les droits respectifs afférents à ces poursuites s'éteindront, sauf disposition contraire de la législation en vigueur, sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.

#### **Pour l'Indonésie uniquement**

Les éléments suivants sont ajoutés en tant que nouvelles sous-sections à la Section 13 :

- 13.23 Les parties renoncent par les présentes aux dispositions de l'article 1266 du Code civil indonésien dans la mesure où ladite disposition exige une décision judiciaire pour la résiliation unilatérale du présent Contrat.
- 13.24 L'ensemble des avis, demandes, rapports ou autres communications seront effectués en anglais.
  - (i) En cas d'incohérence ou d'interprétation différente entre la version en langue indonésienne et la version en langue anglaise, la version en langue indonésienne est réputée modifiée automatiquement (à compter de la date de signature de la version en langue anglaise) pour rendre la partie concernée de la version en langue indonésienne cohérente avec la partie correspondante de la version en langue anglaise
  - (ii) Chaque partie (i) reconnaît que le présent Contrat a été principalement négocié en anglais avec son accord ; (ii) déclare qu'elle a lu et parfaitement compris le contenu et les conséquences du présent Contrat ; (iii) déclare qu'elle a conclu le présent Contrat librement et sans contrainte et (iv) déclare qu'elle a reçu des conseils juridiques indépendants concernant le présent Contrat.

La Section 14 est supprimée et remplacée comme suit :

Le présent Contrat sera régi par les lois de la République d'Indonésie, conformément auxquelles il sera interprété, sans tenir compte des principes de conflit de lois de celle-ci ou de toute autre juridiction. Toutes les réclamations ou tous les litiges en relation avec le présent Contrat seront entendus exclusivement conformément au règlement d'arbitrage du Conseil national indonésien d'arbitrage (« BANI ») (« Règlement »). À cette fin, chaque Partie consent de manière irrévocable à la compétence exclusive et au lieu de ladite cour et renonce à : (i) toute objection éventuelle qu'elle peut avoir dans le cadre

d'un recours quelconque présenté devant ledit arbitrage, (ii) contester la compétence de la juridiction devant laquelle le recours a été présenté, et (iii) tout droit de contester la compétence dudit arbitrage pour ce qui concerne le recours. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, chaque partie consent spécifiquement et irrévocablement à reconnaître valide toute juridiction personnelle et matérielle du BANJ pour tout litige ou toute contestation, ainsi que pour les significations en lien avec lesdits litiges et contestations effectuées via des courriers recommandés prépayés aux parties à ce Contrat et aux adresses figurant ou désignées dans le présent Contrat. Dans toute la mesure permise par la loi, chaque partie renonce expressément par les présentes (au nom d'elle-même et de toute personne ou entité se réclamant d'elle) à tout droit à un procès devant jury en cas d'action en justice, procédure, poursuite ou demande reconventionnelle de quelque nature que ce soit découlant du présent Contrat ou associée d'une manière ou d'une autre à celui-ci ou à l'objet des présentes. L'arbitrage doit être mené à Jakarta dans les locaux du BANJ par un arbitre nommé conformément au Règlement. L'ensemble des avis d'arbitrage, réponses ou autres communications donnés à ou par une partie à l'arbitrage seront donnés et réputés avoir été reçus comme prévu dans le Règlement. Les coûts de l'arbitrage seront déterminés et payés par les parties à l'arbitrage selon les modalités prévues dans le Règlement. Chaque partie renonce par les présentes à tout droit qu'elle pourrait autrement avoir d'appel ou de demander réparation de la sentence ou de toute décision des arbitres et convient que, conformément à l'Article 60 de la loi n° 30 de 1999 de la République d'Indonésie sur l'arbitrage et la résolution alternative des litiges (« Loi sur l'arbitrage »), aucune partie ne fera appel de la sentence ou de la décision des arbitres devant un tribunal.

### **Pour la Malaisie uniquement**

Le texte suivant est ajouté à la Section 13.13 :

Vous pouvez déposer des demandes ou des réclamations, accéder à ces informations ou les corriger, ou limiter le traitement des données à caractère personnel en contactant le Délégué à la protection des données par téléphone au +603 7710 9012 ou par e-mail à l'adresse [Lenovomy@lenovo.com](mailto:Lenovomy@lenovo.com). Veuillez noter qu'il sera nécessaire pour Lenovo et l'Entreprise dont elle fait partie de traiter lesdites informations en lien avec le présent Contrat et les produits ou Services, sinon Lenovo ne sera pas en mesure d'exécuter le présent Contrat. Vous déclarez et garantissez que les personnes dont vous avez divulgué les informations à Lenovo et à l'Entreprise dont elle fait partie a été dûment obtenu pour permettre à Lenovo et à l'Entreprise dont elle fait partie de les traiter aux fins liées au présent Contrat et aux produits ou Services.

### **Pour la Nouvelle-Zélande uniquement**

Le texte suivant est ajouté à la Section 11 (Garantie de services) :

Nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions générales, tout service fourni par Lenovo est soumis aux garanties et conditions obligatoires de la Loi sur les garanties des consommateurs de 1993 (Consumer Guarantees Act 1993) (la « Loi ») ; ceci sauf si Vous êtes une entreprise ou êtes approvisionné par Lenovo aux fins d'une entreprise, auquel cas, conformément à l'article 43 de la Loi, Lenovo et Vous convenez par les présentes que la Loi ne s'appliquera pas aux présentes Conditions générales.

Le texte suivant est ajouté à la Section 13.13

Lenovo ne sera pas en mesure d'exécuter le service dans le cadre de cette garantie si vous refusez de fournir vos informations ou ne souhaitez pas que nous transférons vos informations à notre agent ou prestataire. Vous avez le droit d'accéder à vos informations personnelles et de demander la correction de toute erreur qu'elles contiennent en vertu de la Loi sur la protection de la vie privée de 1993 (Privacy Act 1993) en contactant Lenovo (Australie et Nouvelle-Zélande) Pty Limited ABN 70 112 394 411. Adresse : Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057. Téléphone : +61 2 8003 8200. E-mail : [lensyd\\_au@lenovo.com](mailto:lensyd_au@lenovo.com).

### **Pour Singapour / le Vietnam / le Cambodge / Brunei / le Laos /la Birmanie uniquement**

Le texte suivant est ajouté à la Section 13.13

Lorsque vous fournissez des Données à caractère personnel à Lenovo, vous acceptez de vous conformer à toutes les Exigences applicables en matière de protection des données et de vérifier que le tiers qui vous a fourni ces informations respecte toutes les Exigences applicables en matière de protection des données. Ainsi, vous acceptez de ne pas transférer de Données à caractère personnel au-delà du territoire de Singapour sans l'approbation préalable de Lenovo. De même, vous devez répondre (et fournir une assistance raisonnable à Lenovo pour répondre) à toute demande ou requête des personnes dont vous avez collecté (le cas échéant), traité, utilisé ou divulgué les Données à caractère personnel lorsqu'elles demandent des informations sur leurs Données à caractère personnel ou sur la manière dont elles peuvent avoir été utilisées et/ou la rectification de ces Données à caractère personnel. Les Exigences en matière de protection des données désignent la Loi sur la protection des données à caractère personnel (Personal Data Protection Act) (Loi 26 de 2012) et toute réglementation et/ou directive la mettant en œuvre ou prise en application de cette loi, ainsi que toute loi et réglementation similaire sur le Territoire. Les Données à caractère personnel auront la signification qui leur est attribuée dans les Exigences applicables en matière de protection des données, c'est-à-dire les « données, qu'elles soient vraies ou non, concernant une personne qui peut être identifiée — (a) à partir de ces données ; ou (b) à partir de ces données et d'autres informations auxquelles l'organisation a ou est susceptible d'avoir accès.

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section à la Section 13 :

- 13.25 Sous réserve des droits accordés aux sociétés affiliées de Lenovo tels que prévus ailleurs dans le présent Contrat, une personne qui n'est pas partie au présent Contrat n'aura aucun droit en vertu de la Loi sur les contrats (Droits des tiers) (Contracts (Rights of Third Parties) Act) de faire appliquer l'une quelconque de ses conditions.

La Section 14 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Le présent Contrat sera régi et interprété selon les lois de Singapour, quelles que soient les dispositions sur les conflits des lois de ces lois ou de toute autre juridiction. Tout litige découlant du présent Contrat ou associé à celui-ci sera exclusivement entendu devant une cour de justice située à Singapour.

#### **Pour Hong Kong et Macao uniquement**

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section à la Section 13 :

- 13.26. Sous réserve des droits accordés aux sociétés affiliées de Lenovo tels que prévus ailleurs dans le présent Contrat, une personne qui n'est pas partie au présent Contrat n'aura aucun droit en vertu de l'Ordonnance sur les contrats (Droits des tiers) (Contracts (Rights of Third Parties) Ordinance) (Cap. 623) de faire appliquer l'une quelconque de ses conditions.

La Section 14 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de Hong Kong S.A.R., sans égard à ses principes de conflit de lois ou à ceux de toute autre juridiction. Toutes les réclamations ou tous les litiges en relation avec le présent contrat seront exclusivement entendus par un tribunal situé à Macao S.A.R..

#### **Pour Taïwan uniquement**

Ce qui suit est ajouté en tant que nouvelle sous-section à la Section 13 :

- 13.27. Vous déclarez avoir bénéficié de la période de vérification légale, avoir été informé de l'enregistrement et de l'activation ultérieurs lors de la souscription d'un service et avoir lu attentivement les conditions générales du Contrat.