



Contrat de services relatif aux appareils informatiques personnels Lenovo

IMPORTANT: VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS CI-APRÈS. LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES RE-LATIF AUX APPAREILS INFORMATIQUES PERSONNELS LENOVO AINSI QUE TOUTES SES ANNEXES (LE « CONTRAT ») CONSTITUE UN ACCORD JURIDIQUE CONTRAIGNANT ENTRE VOUS (LE « CLIENT » OU « VOUS ») ET LA SOCIÉTÉ AFFILIÉE DE LENOVO DÉCRITE CI-APRÈS (« LENOVO » OU « NOUS »). EN UTILISANT OU EN ENREGISTRANT UN SERVICE, VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS. SI

VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS, VEUILLEZ VOUS ABSTENIR D'UTILISER OU D'ENREGISTRER LE SERVICE. DANS CE CAS, VOUS DEVEZ LE NOTIFIER À LENOVO OU À VOTRE VENDEUR DANS LES TRENTÉ (30) JOURS DE L'ACHAT POUR ANNULATION. SAUF STIPULATION CONTRAIRE DANS LA DEUXIÈME PARTIE DU PRÉSENT CONTRAT, POUR TOUT SERVICE UTILISÉ OU ENREGISTRÉ À UN MOMENT QUELCONQUE, LENOVO N'EFFECTUERA AUCUN REMBOURSEMENT. LE PRÉSENT CONTRAT EST CONSTITUÉ DES PAR-TIES SUIVANTES:

1ÈRE PARTIE - CONDITIONS GÉNÉRALES

2E PARTIE - CONDITIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINS PAYS

LES CONDITIONS ÉNONCÉES DANS LA DEUXIÈME PARTIE REMPLACENT OU MODIFIENT CELLES ÉNONCÉES DANS LA PREMIÈRE PARTIE UNIQUEMENT POUR LE PAYS ET LA MESURE CONCERNES.

1ÈRE PARTIE - CONDITIONS GÉNÉRALES

Entité contractante:

Le présent Contrat vous lie à l'entité Lenovo basée dans le pays dans lequel vous avez souscrit le Service. S'il n'existe pas de société affiliée reconnue par Lenovo dans le pays de souscription, alors l'entité contractante sera Lenovo PC HK Ltd.

1 Ce que couvre le présent Contrat

Le présent Contrat, conjointement avec la Garantie limitée de Lenovo, constitue l'intégralité de l'accord passé entre Lenovo et vous pour tout ce qui concerne l'Extension de garantie, la Mise à Niveau de garantie, l'AprèsGarantie et tout autre Service (individuellement un « Service » et collectivement les « Services »), vendus moyennant un numéro de pièce indiqué sur votre facture ou sur votre confirmation de commande. Il remplace toute communication antérieure écrite ou orale entre vous et Lenovo concernant le Service ou les Services spécifiés dans ce Contrat. Toute condition supplémentaire incluse dans quelque commande ou communication écrite émanant de vous est nulle. Le présent Contrat modifie la Garantie limitée de Lenovo seulement dans la mesure spécifiée ci-après. Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans le présent Contrat ont le sens qui leur est donné dans la Garantie Limitée Lenovo, qui peut être consultée à l'adresse suivante: http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. Tous les Services ne sont pas disponibles dans toutes les régions, dans tous les pays ou pour tous les produits. Le présent Contrat s'applique exclusivement au Service spécifique que vous avez souscrit.

2 Ce que le présent Contrat ne couvre pas

L505-0083-00 FR 06.2020

Le présent Contrat ne s'applique pas aux Serveurs et aux produits de stockage ou de téléphonie de Lenovo.
Lenovo décline toute responsabilité pour les éléments suivants:

- (i.) fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ou d'un Service;
- (ii.) perte ou détérioration de vos données;
- (iii.) tout logiciel fourni avec un produit ou installé par la suite;
- (iv.) défaillance ou dommage lié à une mauvaise utilisation, un abus, un accident, une modification, un environnement physique ou de fonctionnement inadapté, une catastrophe naturelle, une surtension, une maintenance inadéquate ou un usage non conforme à la documentation accompagnant le produit;
- (v.) dommage causé par un fournisseur de services non agréé;
- (vi.) défaillance de, ou dommage causé par tout produit tiers, y compris ceux que Lenovo pourrait fournir ou intégrer suite à une demande de votre part;
- (vii.) produits ou pièces issus d'un produit Lenovo ou non, dont l'étiquette d'identification a été altérée ou retirée; ou (viii) tout défaut de votre produit survenu avant ou à la date du présent Contrat.

3 Enregistrement et activation

L'enregistrement est le processus à travers lequel Lenovo habilite votre matériel informatique à utiliser le Service que vous avez souscrit. Tout Service doit être enregistré auprès de Lenovo dans les trente (30) jours suivant la date d'achat. En fonction du Service souscrit, une activation peut être requise en plus de l'enregistrement. Le processus d'activation fournit des données de localisation nécessaires à la fourniture de niveaux de service spécifiques tel que détaillé à la clause 6.

4 Obtention du Service

Contactez Lenovo ou un Fournisseur de services Agréé Lenovo (un « Fournisseur de services ») ou un revendeur agréé Lenovo (si acheté auprès d'un revendeur) dans le pays d'achat. Vous devez vous en tenir aux procédures établies de détermination et de résolution de problèmes. Le Fournisseur de services peut essayer de diagnostiquer et de résoudre votre problème par téléphone, par e-mail ou par assistance à distance. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page Internet support.lenovo.com.

5 Disponibilité du Service

Le niveau de Service spécifié peut ne pas être disponible partout. Quand bien même il serait indiqué que le Service est disponible, il peut exister des obstacles géographiques (îles, régions enclavées, etc.) ou un manque de personnel formé qui empêchent la fourniture du Service. Même s'il est indiqué que le Service n'est pas disponible, il est néanmoins possible que Lenovo puisse satisfaire vos exigences.

6 Offres de Services

Les Services ne sont compatibles qu'avec un certain nombre de produits, tels que décrits dans le présent Contrat et tel que cela est indiqué sur votre facture.

6.1 Définition des Services

A. Pièce détachée remplaçable par le Client (« CRU », Customer Replaceable Unit)

Un CRU est une pièce de rechange que le Fournisseur de Services expédie afin que vous l'installiez vous-même. Les CRU que vous pouvez installer sans difficulté sont appelés des « CRU libre-service ». Vous êtes responsable de l'installation des CRU libre-service. Les « CRU service-optionnel » sont des CRU qui nécessitent certaines aptitudes ou des outils techniques. Le Fournisseur de services peut installer les CRU service-optionnel ou les CRU libre-service en cas de souscription d'un Service optionnel. Vous trouverez les CRU et leurs désignations à l'adresse support.lenovo.com/partslookup ou en contactant un Représentant Lenovo.

B. Équipements de Rechange Terrain (« FRU », Field Replacement Units)

Un FRU est une pièce de rechange qui n'est pas un CRU. L'installation d'un FRU est effectuée par un technicien de maintenance.

- C. CRU installés par un Technicien (« TICRU », Technician Installed CRUs) Un TICRU est utilisé lorsqu'un problème sur votre produit peut être réparé à l'aide d'un CRU pour remplacer une pièce interne.

Un technicien de maintenance sera dépêché à votre emplacement pour installer le CRU. Le remplacement de pièces externes à l'aide d'un CRU demeure de votre responsabilité.

D. Service sur site

Un Service sur site renvoie au cas où un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à travers un CRU, et lorsque la réparation se fait alors sur place. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Vous devez prévoir un espace de travail approprié pour le démontage et le réassemblage du produit. Pour tout service fourni à domicile, un adulte doit être présent pendant toute la durée de la visite du technicien de maintenance. Lenovo peut, à sa propre discrétion, afin d'approfondir l'étude du problème, d'effectuer des tests de performance, ou pour toute autre raison, choisir d'effectuer certaines réparations dans un centre de services. Dans ce cas le Fournisseur de services devra acheminer le produit au centre de services à ses frais, puis vous retourner le produit réparé ou remplacé.

Les Services sur site sont disponibles seulement dans certains lieux. Pour certains produits, vous pouvez consulter les zones où le service est disponible en allant sur <https://lenovocator.com/> ou en contactant un représentant Lenovo. Des frais supplémentaires peuvent être exigés hors de la zone de service habituelle du Fournisseur de services.

E. Horaire de disponibilité des Services sur le terrain

- Heures d'ouverture: une couverture 9x5 signifie 9 heures par jour, 5 jours par semaine, aux heures d'ouverture normales, hors jours fériés
- 24/7: une couverture 24x7 signifie 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année.

- F. Temps de réponse de 8 heures Le temps de réponse cible de 8 heures correspond au temps s'écoulant à partir du moment où le dépannage par téléphone a été effectué et enregistré jusqu'au moment de la livraison du CRU ou de l'arrivée du technicien de maintenance à votre emplacement. Cette période de 8 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème à partir du moment où l'appel a été effectué, afin de permettre aux deux parties de déterminer le problème et de décider des mesures appropriées.

- G. Temps de réponse de 4 heures Le temps de réponse cible de 4 heures correspond au temps s'écoulant à partir du moment où le dépannage par téléphone a été effectué et enregistré, jusqu'au moment de la livraison du CRU ou de l'arrivée du technicien de maintenance à votre emplacement. Cette période de 4 heures s'ajoute au temps moyen de détermination du problème à partir du moment où l'appel a été effectué, afin de permettre aux deux parties de déterminer le problème et de décider des mesures appropriées.

H. Représentant Lenovo

Représentant Lenovo désigne les commerciaux Lenovo, les agents du centre d'appels ainsi que les revendeurs ou distributeurs agréés Lenovo.

6.2 Descriptions des offres de Service

- A. Extension de Garantie La durée de toute extension de garantie liée à un produit s'étend sur la période souscrite et court à compter de la date de début de la garantie initiale de base. Toute extension doit être souscrite pendant la durée de la garantie initiale de base (par exemple, si la garantie initiale est d'une année et que l'Extension de Garantie est souscrite pour 3 ans, alors le nombre total d'années de l'Extension de Garantie sera de 3 ans). Les consommables liés à un produit, comme les stylets, les stylos numériques et les batteries, ne sont pas couverts par ce Service. La Période de garantie des batteries, stylets et stylos numériques Lenovo est de 12 mois, sauf indication contraire. À moins que vous ayez souscrit une Extension de garantie distincte pour la batterie, la Période de garantie de votre batterie expirera au terme de la période indiquée dans votre Garantie limitée Lenovo.

B. Extension de garantie pour batterie

La durée de l'extension de la Garantie limitée Lenovo pour la batterie de votre produit s'étend sur la période que vous avez souscrite et court à compter de la date de début de la période de garantie initiale de base de votre

batterie. Vous avez droit à une batterie de rechange en cas de défaillance de la batterie pendant la période d'extension qui suit la période de garantie initiale de base de votre batterie. La batterie est un CRU, ce qui signifie que la batterie de rechange vous sera expédiée. Ce Service doit être souscrit avant l'expiration de la période de garantie initiale de la batterie d'origine de votre produit.

- C. Extension de garantie pour batterie scellée La durée de l'extension de la Garantie limitée Lenovo pour la batterie de votre produit s'étend sur la période que vous avez souscrite et court à compter de la date de début de la période de garantie initiale de base de votre batterie. Vous avez droit à une batterie de rechange en cas de défaillance de la batterie pendant la période d'extension qui suit la période de garantie initiale de base de votre batterie. La batterie que comporte votre produit est une batterie scellée et n'est de ce fait pas un

CRU; par conséquent, votre batterie sera remplacée dans un dépôt ou à votre emplacement en fonction de la Mise à niveau de garantie souscrite. Ce Service doit être souscrit avant l'expiration de la période de garantie initiale de la batterie d'origine de votre produit.

- D. Mise à niveau de garantie

Le type de service lié à votre Garantie limitée Lenovo ainsi que toute Extension de garantie y afférente seront alignés sur le type de Service ci-dessous en fonction des options de Mise à niveau du Service de garantie que vous avez souscrit. Pour qu'un système soit mis à niveau, ce système doit être couvert par la garantie initiale ou étendue.

D.1 Retour atelier: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à l'aide d'un CRU, votre produit sera réparé ou remplacé dans un centre de services désigné. Il vous revient de déconnecter le produit et de le ranger dans l'emballage d'expédition avec toutes les autres pièces ou informations demandées par Lenovo, et de l'expédier au centre de services désigné. Les frais d'expédition seront réglés par le Fournisseur de Services.

Une fois le problème résolu, Lenovo expédiera le produit à votre adresse enregistrée. Vous serez responsable de tous frais relatifs à toute pièce non emballée et expédiée avec le produit.

D.2 Acheminement en mains propres: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à l'aide d'un CRU, votre produit sera réparé ou remplacé dans un centre de services désigné à vos risques et à vos frais. Une fois le produit réparé ou remplacé, vous pourrez le récupérer. Si vous ne récupérez pas le produit au bout d'une période raisonnable, le Fournisseur de services pourra en disposer de la manière qu'il juge appropriée sans engager sa responsabilité à votre égard.

D.3 Dépôt express: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à l'aide d'un CRU, votre produit sera réparé ou remplacé dans un centre de services désigné dans le délai le plus bref. Il vous revient de déconnecter le produit et de le ranger dans l'emballage d'expédition pour l'envoyer au centre de services désigné. Les frais d'expédition seront réglés par le Fournisseur de services.

D.4 Service sur site: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à travers un CRU, la réparation sera effectuée sur place. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hors jours fériés.

D.5 Service sur site - Réponse le deuxième jour ouvrable (« SBD », Second Business Day Response) Si un problème sur-venu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à travers un CRU, la réparation sera effectuée sur place. Un technicien de maintenance se rendra sur les lieux dans les deux jours ouvrables suivants. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hors jours fériés. Les appels d'assistance reçus par le centre d'appels après 16 h heure locale nécessiteront un jour supplémentaire pour l'envoi d'un technicien de maintenance.

D.6 Service sur site - Réponse le jour ouvrable suivant (« NBD », Next Business Day Response): Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à travers un CRU, la réparation sera effectuée sur place. Un technicien de maintenance sur rendra sur les lieux le jour ouvrable suivant. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hors jours fériés. Les appels d'assistance reçus par le centre d'appels après 16 h heure locale nécessiteront un jour supplémentaire pour l'envoi d'un technicien de maintenance. Ce Service est soumis à la disponibilité des pièces de rechange.

D.7 Service sur site - Réponse dans les 8 heures (24x7): Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone, la réparation sera effectuée surplace. Après avoir suivi la procédure de détermination du problème par téléphone, un technicien de maintenance se rendra sur les lieux dans un délai de huit heures tel que prévu à la clause du présent contrat traitant du temps de réponse. Ce Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Vous devez suivre les procédures de détermination du problème par téléphone pour qu'un technicien de maintenance soit envoyé chez vous. La fourniture de ce Service est soumise à la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service ainsi que l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous avez changé l'emplacement de votre produit, vous devez actualiser l'activation de votre emplacement. Les instructions d'activation de l'emplacement sont disponibles sur www.lenovo.com/registration. Ce Service pourrait être indisponible jusqu'à trente (30) jours à compter du moment de l'activation de l'emplacement.

D.8 Service sur site - Réponse dans les 4 heures (heures ouvrées): Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone, la réparation sera effectuée sur place dans les 4 heures ouvrées tel que prévu à la clause du présent contrat traitant du temps de réponse. Après avoir suivi la procédure de détermination du problème par téléphone, un technicien du fournisseur de services se rendra sur les lieux. Vous devez suivre les procédures de détermination du problème par téléphone pour qu'un technicien de maintenance soit envoyé chez vous. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hormis les jours fériés. Ce Service est soumis à la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service ainsi que l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous avez changé l'emplacement de votre produit, vous devez actualiser l'activation de votre emplacement. Les instructions d'activation de l'emplacement sont disponibles sur www.lenovo.com/registration. Ce Service pourrait être indisponible jusqu'à trente (30) jours à compter du moment de l'activation de l'emplacement.

D.9 Service sur site - Réponse dans les 4 heures (24x7): Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone, la réparation sera effectuée surplace. Après avoir suivi la procédure de détermination du problème par téléphone, un technicien du fournisseur de services se rendra sur les lieux dans les 4 heures suivantes. Ce Service est disponible 24 heures par jour, 7 jours la semaine et 365 jours l'année. Vous devez suivre les procédures de détermination du problème par téléphone pour qu'un technicien de maintenance soit envoyé chez vous. La fourniture de ce Service est soumise à la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service ainsi que l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous avez changé l'emplacement de votre produit, vous devez actualiser l'activation de votre emplacement. Les instructions d'activation de l'emplacement sont disponibles sur www.lenovo.com/registration.

D.10 Mise à niveau du service de garantie internationale: La Mise à niveau du service de garantie internationale (« Mise à niveau IWS ») permet aux clients avec ce type de mise à niveau de recevoir le Service dans les pays éligibles autres que le pays dans lequel il a été souscrit. La durée d'une Mise à niveau IWS est basée sur la période de garantie initiale accordée dans le pays d'origine où le type d'appareil a été vendu pour la première fois. La fourniture du Service sera fonction du pays de destination sous réserve des capacités et de la disponibilité des pièces dans ce pays de destination. Lenovo ne garantit pas que les modalités du service souscrit dans le pays d'origine seront les mêmes dans le pays de destination. Les modalités de service varient d'un pays à l'autre et certains services et/ou certaines pièces peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Par conséquent, certaines pièces pourraient être remplacées par leurs équivalents locaux. Certains pays peuvent exiger une documentation supplémentaire, à l'instar d'une preuve d'achat ou d'importation légale, avant de procéder à une Mise à niveau IWS. Les capacités de fourniture du Service dans chaque pays peuvent être consultées dans le Manuel de sécurité, garantie et configuration de votre type d'appareil.

6.3 Offres de Services divers

A. CRU installés par un Technicien

Si un problème survenu sur votre produit peut être résolu à travers un CRU en remplaçant une pièce interne, un technicien de maintenance se rendra sur place selon le type de service souscrit, pour installer le CRU. Le remplacement de pièces externes à l'aide d'un CRU demeure de votre responsabilité.

B. Keep Your Drive (Rétention de disque)

Keep Your Drive vous permet de conserver un disque de stockage défectueux qui a été remplacé au titre de la Garantie limitée Lenovo. Ce Service s'applique aussi bien au disque de stockage original de votre produit qu'à

tout disque de stockage qui vous est fourni en vertu de la Garantie limitée Lenovo. Vous devez fournir à Lenovo le numéro de série de chaque disque que vous conservez au titre de ce Service et signer tout document qui vous est présenté par Lenovo pour confirmer que vous avez conservé le disque en question. Ce Service ne s'applique pas à aucun disque de stockage fourni par Lenovo pour un produit que vous n'avez pas acheté.

C. Protection contre les dommages accidentels (« ADP », Accidentai Damage Protection) Ce Service couvre les défaillances physiques ou de fonctionnement causées par:

- (i.) un déversement de liquide sur le clavier,
- (ii.) un choc accidentel ou une chute de moins de quinze (15) pieds ou cinq (5) mètres,
- (iii.) une surtension ayant endommagé le circuit électrique du produit ou une défaillance de l'écran intégré. Lenovo procédera à la réparation ou au remplacement (à son entière discrétion) du produit, à condition, toutefois, que le dommage soit le fait d'un accident.

Ce Service couvre exclusivement les composants installés sur votre produit au moment de l'achat, notamment l'unité centrale intérieure, le disque dur intégré, le lecteur optique intégré, le clavier intégré, les dispositifs de pointage intégrés, l'écran intégré, les fonctions en option installées par Lenovo au moment de l'achat et tout autre composant inclut par Lenovo en guise de fonction standard du produit.

C.2 Protection contre les dommages accidentels (« ADP ONE »).

ADP ONE est une version limitée d'ADP disponible à l'achat sur des produits Lenovo sélectionnés. Sous ADP ONE, toutes les conditions ci-dessus pour ADP s'appliquent sous réserve des restrictions suivantes : le client est limité à une réparation des dommages accidentels pendant la durée de la police achetée. Une fois qu'un produit Lenovo est réparé ou remplacé sous ADP ONE, la couverture ADP ONE expire. Ce produit de substitution peut ne pas être neuf ou identique, mais il sera opérationnellement équivalent. Le service ADP ONE n'est disponible que dans le pays ou la région où vous avez acheté votre couverture ADP ONE.

C.3 ADP et ADP ONE ne couvrent pas les éléments suivants :

- a) piles CRU, ampoules électriques, disques de mémoire, connexions filaires, adaptateurs secteur, étuis ou folios de transport, stylet ou stylos numériseurs, berceaux, stations d'accueil, répliqueurs de port, claviers externes, imprimantes, scanners, lecteurs externes, logiciels (préchargés ou achetés séparément), cassettes, CD, DVD, films ou autres supports, modems externes, hautparleurs externes, moniteurs, souris externes ou d'autres dispositifs d'entrée/sortie, projecteurs ;
- b) tout autre composant non interne au produit, tout défaut préexistant de votre produit survenu au plus tard à la date de signature du présent Accord, les fonctions optionnelles non installées par Lenovo au moment de l'achat, les accessoires achetés en plus de l'unité de base, les produits tiers (ceux qui ne portent pas le logo Lenovo) même s'ils sont vendus par Lenovo, les produits non achetés chez Lenovo ou tout produit réparé par une personne autre que Lenovo ou un fournisseur de services autorisé par Lenovo ;
- c) L'usure normale du produit ;
- d) Les pièces destinées à être remplacées ou consommées ; par exemple, les piles, le stylet, le stylo numériseur, etc. ; ou
- e) Les dommages esthétiques (les éraflures, les bosses ou les fissures qui n'affectent pas la fonctionnalité ou l'intégrité structurelle du produit) ;
 - (i) Les dommages résultant d'abus, d'une mauvaise utilisation, de modifications non autorisées, d'environnements physiques ou d'exploitation inadaptés, d'un entretien inapproprié effectué par toute personne autre que les prestataires de services autorisés par Lenovo, du retrait de pièces d'origine ou de l'altération des étiquettes du produit ou d'identification ;
 - (ii) Les dommages causés par un produit non couvert par le présent Accord ou causés par des risques biologiques ou des fluides corporels humains ou animaux ; ou
 - (iii) Le vol, la perte ou les dommages causés par un incendie, une inondation ou une catastrophe naturelle, la guerre, le terrorisme, les événements de force majeure.

Période d'achat pour ADP et ADP ONE : ADP ou ADP ONE doit être acheté avec le produit ou dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'achat du produit. Période de couverture pour ADP et ADP ONE : ADP et ADP ONE commencent à la date de début de la garantie du produit. Elle expirera à la fin de la période indiquée dans votre facture. La période de couverture prend fin immédiatement si votre produit est remplacé en vertu du présent Accord. Période d'attente pour ADP et ADP ONE : lorsque ADP et ADP One sont achetés après votre produit, vous ne pouvez pas exercer vos droits d'accès au Service d'entretien pendant trente (30) jours à compter de la date d'achat du Service. Lenovo se réserve le droit d'inspecter votre produit avant d'accepter de fournir le Service, lorsque le Service est acheté après votre produit.

D. Assistance technique prioritaire

Ce Service prévoit un accès 24 h/24 aux techniciens les plus compétents. Lorsque vous contactez un technicien, vous devez suivre les procédures de détermination du problème indiquées par celui-ci. Le technicien tentera de diagnostiquer et de résoudre votre problème par téléphone et pourrait vous demander de télécharger et d'installer des mises à jour logicielles. Si un problème couvert par la Garantie limitée Lenovo ne peut pas être résolu par téléphone, les services de maintenance seront organisés par le technicien, conformément au service de garantie applicable.

D.1 Assistance technique prioritaire pour logiciels Lenovo et logiciels tiers Lenovo offre une assistance téléphonique directe pour les problèmes d'installation et d'utilisation courante liés aux logiciels essentiels (logiciels couverts par Lenovo tel que définis par Lenovo et les fournisseurs tiers). Si Lenovo détermine que le fonctionnement de votre produit dépend d'un logiciel tiers (figurant dans la liste de collaboration entre Lenovo et le fournisseur du logiciel tiers), Lenovo se chargera de contacter le fournisseur du logiciel tiers, de soumettre une demande de service à votre nom et de rediriger votre appel vers le fournisseur du logiciel. Lenovo décline toute responsabilité eu égard aux logiciels tiers et aux actes ou omissions d'un quelconque fournisseur de logiciels. Ce Service n'est disponible que si vous disposez des licences, contrats d'assistance et droits appropriés attribués par le fournisseur de logiciels. Ce Service est disponible pour les logiciels Lenovo sous réserve des conditions du contrat de licence de logiciel conclu avec Lenovo.

E. Premier Support

Lenovo offre les avantages suivants:

E.1 Centre d'appels Premier Support pour faciliter:

- a) le diagnostic et le dépannage à distance (y compris la possibilité de se connecter à votre système ou à vos produits à travers une connexion Internet sécurisée);
- b) l'assistance relative aux logiciels de fabricants d'équipements d'origine (« OEM ») qui sont couverts (uniquement pour les systèmes);
- c) aide à la configuration, y compris la résolution, la vitesse de rafraîchissement, le réglage de l'affichage, l'interopérabilité multi-moniteur, la connexion à un projecteur ou téléviseur, et assistance pour les logiciels les plus populaires, pilotes de périphériques, jeux, paramètres d'application et logiciels de conception assistée par ordinateur (uniquement pour les moniteurs).
- d) les informations concernant la gestion de vos incidents de garantie pour en assurer le suivi, la progression et la résolution;
- e) la validation du numéro de série de votre produit et de vos droits aux Services;
- f) déterminer si votre problème constitue un incident de garantie, et voir dans quelle mesure votre incident de garantie peut être traité à travers l'une des voies suivantes (à la discrétion de Lenovo); et
- g) le Service NBD sur site (uniquement pour les systèmes); et
- h) le Service d'échanges de Produit NBD (uniquement pour les moniteurs).

E.2 Responsable technique de compte (« TAM », Technical Account Manager) pour assurer :

- a) la gestion complète de vos incidents de garantie pour en assurer le suivi, la progression et la résolution;
- b) la gestion par paliers et la désignation d'un point de contact unique pour la gestion de tous vos incidents de garantie;
- c) le cas échéant, la coordination ou la mise en oeuvre du Service NBD sur site (uniquement pour les systèmes);
- d) l'assistance pour les demandes préliminaires de connectivité réseau (uniquement pour les systèmes);

- e) lorsque requis, la coordination ou la mise en œuvre du Service d'échange de Produit NBD (uniquement pour les moniteurs); et
- f) l'assistance en ligne sur les forums d'aide Lenovo.

E.3 Résolution d'incidents de garantie: à distance pour le service Premier Support Au terme de l'intervention du centre d'appels responsable de l'assistance de premier plan, si nécessaire (dans la mesure décidée par Lenovo), Lenovo tentera de résoudre votre incident de garantie à distance.

E.4 Priorisation des pièces pour le service Premier Support

Priorisation de l'attribution des pièces pour vos incidents de garantie. La disponibilité des pièces peut avoir une incidence sur l'accord sur les niveaux de service.

E.5 Assistance relative aux logiciels OEM couverts pour le service Premier Support L'assistance relative aux logiciels OEM couverts implique la collaboration avec les fournisseurs OEM pour tout problème lié à ces Logiciels, dans les conditions décrites ci-après:

- a) Fourniture d'un système d'exploitation et de l'assistance de configuration associés au Logiciel OEM couvert (N.B.: l'assistance de configuration concerne exclusivement les Logiciels OEM couverts; les questions de base ou de mise en service; les questions portant sur la définition des fonctions ; l'assistance concernant les correctifs disponibles pour l'OEM et leur application) ;
- b) TAM agissant en qualité de point de contact unique pour faciliter la communication entre vous et l'OEM;
- c) jusqu'à ce que votre problème soit identifié, isolé et remonté à l'OEM, le TAM de Lenovo collaborera avec l'OEM afin d'enregistrer votre problème, le TAM de Lenovo suivra l'évolution du problème et vous informera de l'état d'avancement et des propositions de résolution;
- d) vous devez disposer de toutes les licences et des contrats d'assistance nécessaires qui vous lient à l'OEM, avant de prétendre au Service;
- e) Lenovo décline toute responsabilité eu égard à la performance des logiciels, produits ou services de l'OEM;
- f) Lenovo ne garantit pas la résolution de tout problème;
- g) il est possible que l'OEM ne trouve pas de solution. Si aucune solution n'est trouvée ou si la solution proposée ne vous convient pas, vous reconnaîtrez que Lenovo aura néanmoins satisfait à son obligation d'assistance et de collaboration;
- h) vous devez disposer de toutes les licences et des contrats d'assistance nécessaires relativement au Logiciel OEM supporté;
- i) vous devez maintenir au moins les derniers niveaux de versions ou de configurations requis pour les produits Lenovo (cf. support.lenovo.com) et les Logiciels OEM supportés

E.6 Période d'attente: Lorsque le Service est acheté à la suite de l'achat de votre Produit matériel, vous ne pouvez pas exercer vos droits au Service de TRENTÉ (30) jours à compter de la date d'achat du service. Lenovo se réserve le droit d'inspecter votre Produit matériel avant d'accepter de fournir le Service, lorsque le Service est acheté à la suite de l'achat de votre Produit matériel

E.7 Services Smart Office

Lenovo fournira les Services Smart Office à distance et sur site (ci-après les « Services Smart Office ») pour les produits Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 et ses produits postérieurs Smart office (ci-après les « Produits Smart Office »). Les Services Smart Office sont disponibles uniquement pour les Produits Smart Office, pour les pays sélectionnés tels que spécifiés dans votre facture ou commande. Pour obtenir les Services Smart Office, les Clients doivent suivre le processus d'enregistrement et de validation décrit dans ce Contrat dans les 30 jours suivant la date d'achat des Services Smart Office. Le Client doit fournir l'accès à son site, à ses réseaux et à son personnel dans la mesure nécessaire à la réalisation de chaque Service Smart Office sélectionné par le Client. En outre, le Client doit fournir à Lenovo la confirmation écrite des détails du Service Smart Office avant la mise en œuvre de chaque Service Smart Office. Sauf si Lenovo et le Client en conviennent autrement à l'avance, les Services Smart Office sont disponibles du lundi au vendredi pendant les heures normales d'ouverture, sauf jours fériés.

E.7.1 Service d'Évaluation: Lenovo évaluera à distance la capacité de l'environnement du Client à supporter Produits Smart Office. Lenovo doit fournir un rapport d'évaluation à l'appui du Service d'Evaluation. Le Client

doit terminer le processus d'enregistrement avant la mise en œuvre du Service d'Evaluation lequel est accessible à l'adresse www.lenovo.com/registration.

E 7.2 Service de Déploiement: Lenovo doit, à distance, configurer, intégrer et vérifier l'installation des Produits Smart Office dans l'environnement du Client. Lenovo n'installera pas de serveurs ou de services d'arrière-plan, ou d'autres besoins en termes d'infrastructure nécessaires pour être compatible avec les Produits Smart Office. Le Client est chargé de s'assurer que les Produits Smart Office fonctionnent dans l'environnement du Client. Lenovo vous conseillera sur les mesures correctives à prendre en cas de problèmes liés à l'intégration des Produits Smart Office dans l'environnement de ses Clients.

E 7.3 Service de Formation : Lenovo fournira à distance une formation et de la documentation générale afin d'aider le Client à comprendre (i) le fonctionnement et l'exploitation des Produits Smart Office, (ii) comment évaluer si l'environnement du Client peut prendre en charge les Produits Smart Office, (iii) le déploiement des Produits Smart Office dans l'environnement du Client et (iv) la maintenance générale et dépannage en cas de problèmes avec les Produits Smart Office. Le Client doit terminer le processus d'enregistrement avant la mise en œuvre du Service TRAIN accessible à l'adresse [www. www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

E 7.4 Service de Maintenance: Lenovo fournira à distance aux Clients qui ont installé des Produits Smart Office dans leur environnement, une assistance technique continue, la résolution des problèmes et les correctifs recommandés pour que les Produits Smart Office continuent de fonctionner correctement pendant toute la durée du Service Maintenance. Lenovo aidera le Client à identifier tout problème lié au logiciel et fournira des conseils sur les mises à jour logicielles recommandées ainsi que sur l'intégration et l'interopérabilité des Produits Smart Office avec des solutions tierces. Le Service Maintenance est valable pour la durée indiquée à compter de la date d'achat.

E 7.5 Service complet sur site: Lenovo fournira un service sur site pour le déploiement des Produits Smart Office, notamment la configuration, l'intégration, la personnalisation, l'optimisation et la vérification de l'installation des Produits Smart Office dans l'environnement des Clients, y compris le dépannage et la résolution des problèmes d'installation pour s'assurer que le Produit Smart Office est configuré et fonctionne correctement dans l'environnement du Client. Les services complets sur site sont limités à un seul site physique du Client, sauf indication contraire convenue d'un commun accord entre Lenovo et le Client. Le Client doit permettre l'accès à ses installations et à l'infrastructure de son réseau, faire en sorte que le personnel approprié soit disponible pour faciliter le Service et fournir un lieu de travail convenable pour le Service. Lenovo n'est pas responsable des modifications apportées aux installations du Client, y compris, mais sans s'y limiter, le câblage, le déplacement de meubles, le déplacement ou le démontage de cloisons ou de murs dans les locaux du Client. Le Client devra terminer le processus d'enregistrement avant la mise en œuvre du Service complet accessible à l'adresse www.lenovo.com/registration.

F. Droit au Service international (« ISE », International Service Entitlement)

F.1 ISE batterie scellée et Keep Your Drive L'ISE permet aux clients qui voyagent ou changent de lieux avec tout produit Lenovo de recevoir le Service de batterie scellée et/ou le Service Keep Your Drive (KYD, Rétention de disque) dans tous les pays où ces services font l'objet d'une mise sur le marché ou de vente par Lenovo ou par des revendeurs agréés Lenovo. La durée du Service est fonction de la période de garantie initiale accordée dans le pays d'origine où le Service a été vendu pour la première fois par Lenovo ou par un revendeur agréé Lenovo. L'ISE doit être souscrit en plus du Service de batterie scellée et du KYD, mais seulement une fois pour toute combinaison de Services. Tous les Services ne sont pas disponibles dans tous les pays ni pour tous les produits.

F.2 ISE Protection contre les dommages accidentels

L'ISE permet aux clients qui voyagent ou changent de lieux avec tout produit Lenovo de recevoir une Protection contre les dommages accidentels (ADP) dans tous les pays où ce Service fait l'objet d'une mise sur le marché ou de vente par Lenovo ou par des revendeurs agréés Lenovo. La durée du Service est fonction de la période de garantie initiale accordée dans le pays d'origine où le Service a été vendu pour la première fois par Lenovo ou par un revendeur agréé Lenovo. L'ISE doit être souscrit en plus de l'ADP, mais seulement une fois pour toute combinaison de Services.

- G. Service d'après-garantie Si le Service d'après-garantie est souscrit avant la date d'expiration de la garantie initiale ou de tout autre Service décrit aux termes du présent Contrat, il prendra effet à compter du jour suivant l'expiration de la garantie initiale ou de cet autre Service souscrit. Si le Service d'après-garantie est souscrit après la date d'expiration de la garantie initiale ou de tout autre Service souscrit, le Service d'après-garantie prendra effet à compter de sa date de souscription. Le Service d'après-garantie est disponible pour les produits Lenovo seulement si le produit concerné est en bon état de marche tel que déterminé par Lenovo. Lenovo se réserve le droit d'examiner le produit durant le mois suivant la date de souscription du Service d'après-garantie. Si Lenovo estime que le produit n'est pas en bon état de marche, il vous le notifiera et vous indiquera le montant à payer pour le remettre en bon état de marche. Si vous choisissez de ne pas remettre le produit en état à vos frais, vous pouvez renoncer au Service d'après-garantie en échange du remboursement de la totalité du montant de la souscription.
- H. Service Engagement Managers (« SEM »)
- Les SEMs ont pour objectif de promouvoir les intérêts des clients en recherchant la satisfaction du client ainsi qu'une bonne expérience client. Pour chaque compte client qui leur est attribué, les SEMs fournissent :
- Un point de contact unique pour le monde entier afin de traiter des problèmes liés à la fourniture des produits et Services Lenovo
 - Un suivi régulier des Services Lenovo fournis et une gestion de cas de bout en bout jusqu'à la résolution du problème
 - La gestion de la procédure d'escalade pour tous les incidents liés à la garantie. Le SEM tiendra le client informé et coordonnera les plans d'action aussi bien avec les équipes Lenovo qu'avec les équipes externes jusqu'à la résolution du problème
 - Des rapports standards relatifs aux métriques permettant un suivi des services fournis et la résolution des problèmes. A titre d'exemple, le rapport peut inclure les éléments suivants : incidents classés par type (CCI, Retour atelier, CRU, Service sur site), Taux de Résolution en Première Intervention, montant des Réclamations en Garantie, détails sur le Remplacement de Certaines Parties du Système, etc. Des rapports personnalisés pourront également être fournis moyennant accord entre le SAM et le client. La fréquence minimale est d'un rapport par trimestre.
 - Interventions régulières auprès des clients, sur place ou à distance, afin de passer en revue les détails de la performance du service pour l'ensemble de la base de PC Lenovo installés. A titre d'exemple, il peut s'agir de rapports de service, d'analyses de tendances, d'améliorations des procédures liées à des problèmes techniques récurrents et de recommandations sur les futures offres de services en collaboration avec le responsable Lenovo du compte client.

I. Support Premium Care

Premium Care est un service optionnel uniquement disponible pour certains produits matériels Lenovo, moyennant le paiement de frais supplémentaires. Premium Care ne s'applique que lorsque vous en avez fait l'acquisition. Pour écarter tout doute, Premium Care n'est pas offert par défaut ou comme service standard. Premium Care s'appliquera en même temps que la Garantie limitée Lenovo. Son application n'a aucune incidence sur vos droits prévus par le Code de la consommation. Le service Premium Care inclut les éléments suivants:

- Accès au Centre de Service Clients
- Résolution des incidents couverts par la garantie
- Résolution des incidents à distance
- Support sur les logiciels OEM (Original Equipment Manufacturer)
- Support global sur les logiciels
- Assistance à l'installation : « Bien démarrer »
- Bilan de santé annuel du système

I.1 Centre d'engagement des clients

Le Centre de Service Clients Premium Care est disponible de 9 h 00 à 18 h 00 les jours ouvrables, à l'exception des jours fériés locaux. Le Centre de Service Clients Premium Care offre les services suivants:

- a) Dépannage et aide au diagnostic à distance (y compris, éventuellement, la connexion à votre système ou à vos produits au moyen d'une connexion à Internet sécurisée);

- b) Évaluation du besoin de support logiciel pris en charge, pour les logiciels OEM (Original Equipment Manufacturer) et, lorsque cela est considéré comme justifié par Lenovo, pris en charge de cette aide, tel que défini ci-dessous;
- c) Communication d'informations sur votre incident couvert par garantie et gestion de cas pour faciliter le suivi, la progression et la clôture du dossier;
- d) Validation du numéro de série de votre produit et de vos droits au service;
- e) Examen de votre problème pour déterminer s'il s'agit d'un incident couvert par garantie, et pour décider si cet incident peut être résolu au moyen de l'un des services Premium Care, tels que ces services sont définis dans cette Section H (à l'entière discrétion de Lenovo); et
- f) Évaluation de la nécessité d'une intervention sur site (non disponible pour les tablettes) et intervention, lorsque cela est jugé considéré comme justifié par Lenovo.

I.2 Résolution des incidents couverts par garantie – Service sur site

- a) Après le dépannage par le Centre de Service Clients Premium Care, Lenovo assurera, si nécessaire et comme elle le déterminera, des services sur site à l'adresse préalablement renseignée pour répondre à votre incident couvert par garantie.
- b) Les services sur site ne sont disponibles qu'à certains endroits. Pour vous informer des zones de service, veuillez contacter le Service Clients Lenovo. Il est possible que des frais supplémentaires s'appliquent en dehors de la zone de service normale du fournisseur de services. Si le dépannage par téléphone auprès du Centre de Service Clients Premium Care se termine avant 14 h 00, heure locale, un technicien du fournisseur de services sera envoyé dans vos locaux le jour ouvrable suivant. Ce service est disponible de 9 h 00 à 17 h 00 du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Dans le cas des appels de support reçus par le Centre de Service Clients après 14 h 00, heure locale, un jour ouvrable supplémentaire sera nécessaire pour envoyer un technicien du fournisseur de services. Ce service est assuré sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Vous devez prévoir une zone de travail appropriée pour le démontage et le remontage du produit. Il pourrait être nécessaire d'effectuer certaines réparations dans un centre de services. Dans un tel cas, le fournisseur de services enverra le produit au centre de services à ses propres frais, et vous rendra le produit réparé ou un produit de remplacement à ses propres frais.
- c) Services sur site:
 - (i) Ces services ne sont disponibles que pour certains modèles de produits, de portables, d'ordinateurs de bureau et de tout-en-un Lenovo.
 - (ii) Le fournisseur de services Lenovo pourra vous informer de son heure d'arrivée prévue et, dans ce cas, vous demandera de confirmer que vous serez présent à l'endroit et à l'heure prévus. L'heure d'arrivée dépend de votre adresse préalablement renseignée et de la rapidité de votre réponse à la demande de Lenovo vous invitant à confirmer l'heure d'arrivée.
 - (iii) Les services sur site ne garantissent ni la résolution de l'incident sous garantie, ni la résolution de cet incident dans un délai particulier.
 - (iv) Dans le cadre de ces services, si vous n'êtes pas disponible après confirmation, laissez vos coordonnées à titre de preuve de la visite de Lenovo. En cas d'absences répétées, Lenovo pourra facturer des frais supplémentaires pour toute visite de suivi requise.

I.3 Résolution des incidents couverts par garantie – À distance

Après le dépannage par le Centre de Service Clients Premium Care, Lenovo pourra, si nécessaire et comme elle le déterminera, tenter de traiter et de résoudre à distance votre incident couvert par garantie.

I.4 Support logiciel pris en charge pour les logiciels OEM

Le support logiciel pris en charge pour les logiciels OEM, tel que défini ci-dessous, inclut la fourniture, par Lenovo, d'un point de contact initial et d'une assistance collaborative avec les OEM, pour les problèmes de logiciel OEM pris en charge, conformément aux points suivants:

- a) Assistance pour les systèmes d'exploitation et la configuration associés aux logiciels OEM pris en charge (Remarque: l'assistance à la configuration inclut uniquement les éléments suivants : support des logiciels OEM pris en charge, questions d'utilisation/de base, questions sur la définition des fonctionnalités ainsi qu'assistance et mise en œuvre des correctifs et des patches).
- b) Les experts du support technique Lenovo serviront de points de contact initiaux, en vue de faciliter la communication entre vous et l'OEM.
- c) Tant que votre problème n'aura pas été identifié, isolé et transmis à l'OEM, l'expert du support technique Lenovo communiquera avec l'OEM pour enregistrer votre problème. L'expert du support technique Lenovo surveillera ensuite les problèmes et vous informera de la progression et des solutions proposées.

- d) À titre de condition préalable à l'obtention de ce service, vous devez disposer de tous les contrats de licence et de support nécessaires avec l'OEM.
- e) Lenovo n'assume aucune responsabilité quant à la performance des logiciels, des produits ou des services de l'OEM.
- f) Lenovo ne garantit pas que tout problème peut être résolu; et
- g) Vous comprenez qu'il ne sera pas toujours possible d'obtenir une résolution par l'OEM et vous y consentez. En cas de non-résolution ou de résolution inacceptable à vos yeux, vous acceptez que l'obligation de support collaboratif de Lenovo aura tout de même été remplie.

I.5 Support global sur les logiciels

Lenovo s'efforcera dans la limite du raisonnable de résoudre les problèmes pour lesquels vous nous aurez contactés. Cependant, Lenovo ne peut assumer aucune responsabilité d'apport de solutions non disponibles ou de solutions allant au-delà de ses connaissances raisonnables, et en particulier, mais sans s'y limiter, si votre problème est lié à un logiciel d'une marque autre que Lenovo. Lenovo ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas d'absence de support pour un tel logiciel d'une marque autre que Lenovo.

a) Applications préinstallées pour lesquelles Lenovo fournira un support de base, y compris des questions d'utilisation de base et des questions sur la définition des fonctionnalités

- (i) Systèmes d'exploitation Windows®
- (ii) Lenovo™ SHAREit
- (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
- (iv) Lenovo REACHit
- (v) Lenovo Companion
- (vi) Lenovo Solution Center
- (vii) Lenovo Utility
- (viii) Lenovo APP Explorer
- (ix) Lenovo Photo Master
- (x) Lenovo WRITEit (stylet)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Logiciels tiers pour lesquels Lenovo fournira un support de base, y compris des questions d'utilisation de base et des questions sur la définition des fonctionnalités (si une licence est disponible)

- (i) Adobe® Acrobat® standard
- (ii) PowerDVD/Power2GO
- (iii) Dropbox (questions de base uniquement)
- (iv) McAfee LiveSafe
- (v) Microsoft Office
- (vi) Norton AntiVirus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel RealSense 3D (si préinstallé par Lenovo)
- (x) Microsoft Office 365

I.6 Assistance à l'installation: « Bien démarrer »

L'assistance à l'installation « Bien démarrer » sera assurée par le Centre de Services Clients pour vous aider à configurer votre appareil à distance. Cette assistance pourra inclure les services suivants, à condition que vous disposiez des éléments nécessaires: a) Installation des Logiciels:

- (i) Installation
- (ii) Configuration d'un navigateur Internet
- (iii) Configuration de services de messagerie
- (iv) Installation et configuration de logiciel antivirus dans le système
- (v) Vérification de la compatibilité de votre système avec les logiciels à installer
- (vi) Exécution des mises à jour requises pour s'assurer que vos logiciels Lenovo installés sont à jour (vii) Création de raccourcis pour le Bureau, le menu Démarrer et la Barre de lancement rapide, pour vous permettre d'accéder plus rapidement à l'application

b) Connexion de l'appareil Lenovo au réseau:

- (i) Connexion de quatre appareils maximums à votre réseau sans fil. Ces appareils pourront inclure des systèmes, des tablettes, des smartphones, des consoles de jeu, des imprimantes ou des périphériques de stockage
- (ii) Vérification de la reconnaissance de la connexion de vos nouveaux appareils dans le réseau, et de la possibilité d'y accéder
- (iii) Configuration des paramètres de sécurité du réseau, et confirmation de la connexion à Internet du FAI

c) Autres services d'assistance « Bien démarrer » avec par exemple:

- (i) Support pour les produits Lenovo et informations sur la garantie
- (ii) Guide sur le processus d'enregistrement
- (iii) Assistance pour les correctifs
- (iv) Questions de base de type « Comment faire pour... » ou de définition des fonctionnalités

I.7 Bilan de santé annuel du système

Sur votre demande, un expert du support technique assurera ce service à distance, par téléphone, une fois par année civile au maximum.

- a) Vérification pas à pas avec notre outil d'optimisation exclusif
- b) Optimisation des paramètres et des fonctionnalités du système d'exploitation pour s'aligner sur les normes du secteur
- c) Étalonnage de la mémoire
- d) Récupération de précieux espaces libres sur le disque dur
- e) Optimisation des paramètres Internet et de navigation
- f) Planification de la défragmentation et des vérifications de secteurs défectueux
- g) Mise à jour critique de fichiers et de packs électroniques Windows, et activation des mises à jours automatiques pour assurer la santé de votre système
- h) Mise à profit des fonctionnalités uniques de chacune des versions du système d'exploitation

I.8 Vos responsabilités:

Vous devez respecter les conditions suivantes pour avoir accès au support Premium Care :

- a) Fournir, sur demande, l'original de votre preuve d'achat ;
- b) Fournir des renseignements sur les causes à l'origine des problèmes rencontrés avec votre produit ;
- c) Répondre aux demandes d'information, y compris mais sans s'y limiter aux demandes concernant le numéro de série du produit, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, les périphériques connectés ou installés, les messages d'erreur affichés, les mesures prises ou le contexte avant que le problème relatif au produit ne survienne ;
- d) Suivre nos instructions ;
- e) Mettre à jour les logiciels avec la version la plus récente, avant de contacter notre centre de services et d'engagement des clients ;
- f) Vous assurer de sauvegarder le logiciel et les données, puisque la réinstallation de la version d'origine du logiciel peut entraîner la suppression du logiciel et des données. Vous serez responsable, dans tous les cas, de la réinstallation de tout autre programme logiciel, des données et des mots de passe.

L. Support relatif aux Solutions Intégrées Lenovo

L.1. Ce service consiste à vous donner accès à des techniciens spécialisés en Support pour Solutions Intégrées (ou technicien « LISS ») ainsi qu'à fournir un point de contact unique pour l'ensemble de vos Solutions Intégrées Lenovo. Une Solution Intégrée Lenovo désigne toute solution fournie par Lenovo qui peut être la combinaison de produits de Lenovo ainsi que de produits non-Lenovo (notamment en cas de fourniture de matériel hardware, de logiciels et de services). Lorsque vous prenez contact avec un technicien LISS, vous devrez suivre les procédures que celui-ci vous indiquera. Le technicien essaiera de faire un diagnostic et de résoudre votre problème par téléphone. Il pourra, alors, vous demander de télécharger et d'installer des mises à jour de logiciels. Le technicien LISS déterminera si le problème est lié au hardware, à un logiciel, ou à un problème de connectivité et vous aidera comme indiqué ci-dessous :

L.2. Hardware fourni au sein d'une Solution Intégrée Lenovo

- A. Pour les problèmes liés à un produit hardware couvert par la Garantie Limitée Lenovo et qui ne pourraient pas être résolus par téléphone, le technicien vous proposera, à la seule discrétion de Lenovo, une réparation ou bien un produit

de remplacement conforme aux conditions de votre garantie. Si la Garantie Limitée Lenovo est expirée, Lenovo fera un diagnostic et vous fournira un devis qui devra être accepté avant toute réparation.

- B. Lorsque le problème de votre Solution Intégrée Lenovo trouve son origine dans un hardware de tiers, Lenovo prendra contact avec le fabricant du hardware concerné et assurera le suivi de la réparation ou du remplacement du produit défectueux en accord avec les conditions de la garantie du tiers concerné ou des process à suivre pour les problèmes hors garantie.

L.3. Logiciel fourni au sein d'une Solution Intégrée Lenovo

- A. Tout logiciel Lenovo faisant partie d'une Solution Intégrée Lenovo est soumis aux conditions générales de la licence applicable que vous avez avec Lenovo
- B. Lenovo vous fournira une assistance téléphonique pour les problèmes d'installation ou d'utilisation simple de logiciels de tiers contenus dans votre Solution Intégrée Lenovo. Lenovo contactera l'éditeur tiers, ouvrira un ticket d'assistance et vous aidera à obtenir en votre nom un appel avec le fournisseur de logiciel.

Lenovo n'est pas responsable des logiciels tiers, ni de tout acte ou de toute omission d'un fournisseur de logiciels tiers. Ce Service n'est disponible que si vous êtes titulaires des licences, accords d'assistance ou droits du fournisseur de Logiciels. Ce Service n'est disponible que pour les clients professionnels.

7 Partenaires commerciaux de Lenovo

Lenovo peut passer des accords avec des fournisseurs et des revendeurs (« Partenaires commerciaux ») pour promouvoir, commercialiser et couvrir certains Services; toutefois, les Partenaires commerciaux 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. Lorsque vous souscrivez un Service auprès d'un Partenaire commercial, ce dernier détermine les frais et les conditions du Service.

8 Souscription du Service auprès de Lenovo

Le paiement doit être effectué à Lenovo ou à un revendeur Lenovo avant tout Service. 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. Si le Service n'est pas enregistré auprès de Lenovo, il vous faudra justifier d'une preuve de souscription pour avoir droit au Service.

9 Politique de Lenovo en matière de retour/annulation

À moins qu'un Service n'ait été utilisé ou enregistré, vous avez la possibilité de l'annuler dans les trente (30) jours suivant la date de souscription et d'obtenir un remboursement ou un crédit. Pour prétendre à un remboursement ou à un crédit, vous devez aviser Lenovo ou votre vendeur par écrit dans les trente (30) jours suivant la date de souscription. Votre demande doit être accompagnée d'une copie de votre facture.

10 Interruption du Service

Lenovo peut interrompre tout ou partie d'un quelconque Service décrit au présent Contrat via un préavis d'un (1) 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, si vous avez souscrit directement auprès de Lenovo. Vous devez contacter votre Partenaire commercial Lenovo pour tout remboursement lié à quelque Service souscrit auprès de ce Partenaire commercial.

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 AINSI QUE LES PRODUITS TIERS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIES NI ENGAGEMENTS D'AUCUNE SORTE. LES FA-BRICANTS, FOURNISSEURS, DÉTENTEURS DE LICENCES OU ÉDITEURS TIERS PEUVENT VOUS OFFRIR LEURS PROPRES GARANTIES. CERTAINS ÉTATS OU TERRITOIRES N'AUTORISENT PAS DE LIMITATIONS SUR LA DURÉE DE CERTAINES GARANTIES IMPLICITES, AUQUEL CAS CE QUI PRÉCÈDE NE S'APPLIQUE PAS.

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 la 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 des frais du Service objet de la demande. 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 dommages-intérêts 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. perte ou détérioration des données;
- b. dommages spéciaux, accessoires, exemplaires ou indirects, ou dommages économiques consécutifs; ou
- c. perte de profits, d'affaires, de revenus, de réputation ou d'économies anticipées.

DANS LA MESURE OÙ LES LOIS DE CERTAINS ÉTATS OU TERRITOIRES NE PERMETTENT PAS L'EXONÉRATION OU LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, IL EST POSSIBLE QUE LES LIMITATIONS SUSMENTIONNÉES NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

13 Généralités

- A. Lenovo se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services à des sous-traitants de son choix.
- B. Lorsqu'un Service implique le remplacement d'un produit ou d'une pièce, le produit ou la pièce remplacé devient la propriété de Lenovo tandis que le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété.
- C. Seuls les produits et pièces Lenovo en l'état peuvent être remplacés. Le produit ou la pièce de remplacement fourni par Lenovo devra être en bon état de marche et l'équivalent fonctionnel du produit ou de la pièce d'origine. Le produit ou la pièce de remplacement n'est pas nécessairement neuf. Sauf disposition contraire de la loi, le produit ou la pièce de remplacement est garanti pour le restant de la période de garantie du produit d'origine.
- D. Les produits et les pièces envoyés pour réparation peuvent être remplacés par des produits ou des pièces du même type remis à neuf au lieu d'être réparés. Les produits et les pièces envoyés pour réparation peuvent être réparés à l'aide de pièces remises à neuf. 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. En aucun cas Lenovo ne peut être tenu responsable 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.
- E. 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 ses employés respectifs.

- F. Les Parties peuvent communiquer par moyen électronique. De telles communications auront valeur d'écrits signés dans la mesure permise par la loi en vigueur. Un code d'identification (appelé « nom de l'utilisateur ») contenu dans un document électronique est suffisant du point de vue légal pour vérifier l'identité de l'émetteur et l'authenticité dudit document.
- G. Les Parties sont libres de conclure des accords similaires avec d'autres personnes.
- H. Nous n'accordons l'un à l'autre 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.
- I. 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.
- J. Vous êtes responsable du choix des Services qui répondent à vos besoins et des résultats obtenus de l'utilisation de ces Services.
- K. Vous et nous renonçons à engager des poursuites de quelque nature que ce soit, découlant de ou en rapport avec le pré-sent Contrat ou la transaction qui y est visée, si plus de deux années se sont écoulées depuis la survenue de la cause d'action, sauf stipulation contraire de la législation locale en vigueur. Passé ce délai, toutes poursuites judiciaires découlant du présent Contrat ou de la transaction qui y est visée ainsi que tous les droits respectifs afférents à ces poursuites deviendront caducs, sauf stipulation contraire de la législation en vigueur ne laissant aucune possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.
- L. Ni vous ni nous ne sommes responsables de quelque manquement à nos obligations en raison de circonstances échappant à notre contrôle.
- M. Aucun de nous n'autorise l'autre à utiliser ses marques commerciales, noms commerciaux ou autres désignations aux fins de promotions ou de publications sans accord écrit préalable.
- N. Au cas où une disposition du présent Contrat est déclarée invalide ou inapplicable, les dispositions restantes demeurent pleinement en vigueur.
- O. L'obligation de Lenovo quant à la fourniture des Services est conditionnée par votre réalisation de la procédure d'enregistrement et/ou d'activation.
- P. Lenovo et ses sociétés affiliées, Partenaires commerciaux, revendeurs et sous-traitants peuvent traiter, stocker et utiliser les informations relatives à votre transaction ainsi que vos données de contact, à l'instar de votre nom, numéro de télé-phone, adresse physique et adresse e-mail, aux fins du traitement et de la réalisation de votre transaction partout où ils sont installés. Nous pouvons également vous contacter pour vous informer d'éventuels rappels de produits, problèmes de sécurité ou mesures de service. Si la loi le permet, nous pouvons utiliser ces informations pour nous enquérir de votre niveau de satisfaction relativement à nos produits ou services, ou pour vous suggérer d'autres produits et services. Vous pouvez choisir à tout moment de ne plus recevoir de telles informations de notre part. Aux fins de ce qui précède, nous pouvons transférer vos informations vers tout pays dans lequel nous sommes implantés; nous pouvons les mettre à la disposition d'entités agissant en notre nom; ou nous pouvons les divulguer si la loi l'exige. Toutefois, nous nous abstenons de vendre ou de transférer autrement vos renseignements personnellement identifiables à des tiers quelconques à des fins de marketing directs de ces derniers, sans votre accord préalable. Q. Chacun de nous s'engage à respecter les lois et règlements applicables au présent Contrat.
- R. Le client ne peut céder tout ou partie du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de Lenovo. Toute tentative allant dans ce sens est nulle. Aucun de nous ne pourra refuser un tel consentement sans motif valable. La cession du présent Contrat par l'un d'entre nous à une société affiliée ou à toute société nous succédant en vertu d'une fusion ou d'une acquisition ne requiert pas le consentement de l'autre. Lenovo peut également céder ses droits en matière de paiements au titre du présent Contrat sans votre consentement.

S. Toute clause qui de par sa nature s'étend au-delà de la résiliation du présent Contrat demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit satisfaite et est opposable à nos successeurs et ayants droit.

T. Vous et nous renonçons par la présente au droit à un procès avec jury dans toute procédure judiciaire découlant de ou se rapportant au présent Contrat. La convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable. Aucune disposition du présent Contrat n'affecte un quelconque droit statutaire du consommateur qui ne peut être objet de renonciation ou de limitation par voie contractuelle.

14 Portée géographique et loi 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 soient valables suivant leurs conditions d'utilisation. Sauf indication expresse à l'effet contraire, le présent Contrat est régi par les lois du pays dans lequel le Service a été souscrit.

2E PARTIE - CONDITIONS SPECIFIQUES A CERTAINS PAYS (Europe, MoyenOrient et Afrique)

Les dispositions du Contrat des Services Lenovo (le « Contrat ») identifiées ci-après seront remplacées tel qu'indiqué. Les conditions générales du Contrat qui n'ont pas été modifiées cidessous restent inchangées et pleinement en vigueur.

Europe, Moyen-Orient, Afrique

Ce qui suit est ajouté à la suite de la clause 6.2. D.6 Description des offres de service, réparation le jour ouvrable suivant:

Service sur site - engagement de réparation le jour ouvrable suivant. Au cas où un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone, le produit en question sera réparé ou remplacé à votre emplacement. Un technicien du fournisseur de services se rendra sur place le jour ouvrable suivant. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hors jours fériés locaux. Les appels d'assistance reçus par le centre d'appels après 15 h heure locale prendront un jour ouvrable supplémentaire pour envoyer un technicien du fournisseur de services.

Ce Service n'est disponible que dans certaines zones que vous devez vérifier à l'avance auprès de Lenovo. Contactez Lenovo ou un fournisseur de service pour obtenir les informations concernant la disponibilité. Des frais supplémentaires peuvent être exigés hors de la zone de service habituelle du fournisseur de services. Ce Service ainsi que l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous avez changé l'emplacement de votre produit, vous devez actualiser l'activation de votre emplacement. Les instructions d'activation de l'emplacement sont disponibles sur www.lenovo.com/activation. Ce Service pourrait être indisponible jusqu'à trente (30) jours à compter du moment de l'activation de l'emplacement. Vous devez prévoir un espace de travail approprié pour le démontage et le réassemblage du produit. Certaines réparations doivent être effectuées dans un centre de services. Si tel est le cas, le fournisseur de services devra acheminer le produit au centre de services à ses frais et vous retourner le produit réparé ou remplacé également à ses frais.

Ce Service n'est disponible que dans un rayon de 0-50 miles (0-80 km) du centre d'assistance Lenovo.

ADP Light : Clause 6.3.C. « Période de couverture » est remplacé par ce qui suit :

La durée de ce Service court à compter de la date de début de la garantie du produit couvert. Elle expire au terme de la période indiquée sur votre facture du Service. La période de couverture sera immédiatement résiliée après deux incidents signalés ou si votre produit est remplacé en vertu du présent Contrat.

La Clause 6.3.1 H est ajoutée à la Clause 6.3

REEMPLACEMENT RAPIDE

Le Remplacement Rapide (« RR ») est disponible pour les produits Lenovo de type moniteurs. Les clients doivent effectuer un appel standard au centre d'appels ou auprès d'un partenaire commercial agréé Lenovo. Si le centre d'appels ou le partenaire commercial agréé Lenovo détermine que le moniteur est défaillant et est couvert par la garantie, un appareil de remplacement sera expédié. Une fois que l'appareil de remplacement a été reçu, le client doit retourner le moniteur défaillant en échange; il doit ranger le moniteur défaillant dans l'emballage du moniteur de remplacement et le retourner à l'adresse indiquée.

Remarque: Le client dispose de 10 jours ouvrables pour retourner le produit défaillant. Passé ce délai, l'appareil de remplacement sera facturé au client. L'appareil de remplacement ne doit pas nécessairement être neuf, mais il doit avoir les caractéristiques similaires (ou supérieures) à l'appareil remplacé.

La Clause 6.3.J est ajoutée à la Clause 6.3:

PROTECTEUR D'ÉCRAN

Ce Service n'est disponible que dans le pays où il a été souscrit et enregistré.

1. SERVICE DE PROTECTION D'ÉCRAN

- a. Produits couverts: Les tablettes Lenovo seulement dans la mesure identifiée comme telles sur votre facture ou preuve d'achat.
- b. Portée du Service: Lenovo procédera à la réparation ou au remplacement du produit en cas de défaillances dues à un choc ou une chute accidentelle du produit et affectant le fonctionnement de l'écran LCD sous des conditions d'utilisation et de manipulation normales.
- c. Période de couverture: La durée de ce Service court à compter de la date de début de la garantie du produit couvert. Elle expire au terme de la période indiquée sur votre facture du Service. La Période de couverture sera immédiatement résiliée si votre produit est réparé ou remplacé en vertu du présent Contrat. Lorsqu'un Service implique le remplacement de votre produit ou d'une pièce, le produit ou la pièce remplacé devient la propriété de Lenovo tandis que le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété. Vous devez retourner le produit ou la pièce remplacé tel qu'indiqué par le fournisseur de services. Le produit ou la pièce de remplacement fourni par Lenovo ne doit pas nécessairement être neuf, mais devra être en bon état de marche et au moins l'équivalent fonctionnel du produit ou de la pièce d'origine.

Le Service ne couvre pas : les objectifs de caméra installés, batteries, ampoule, cartes mémoire, câbles de connexion, adaptateurs secteur, caisses ou étuis de transport, stylets ou stylos numériques, supports, stations d'accueil, duplicateurs de ports, les composants déjà installés sur votre produit au moment de l'achat, notamment l'unité centrale interne, le disque dur intégré, le clavier externe, les fonctions installées en option par Lenovo au moment de l'achat du produit, les haut-parleurs externes, les accessoires achetés séparément de l'appareil de base, les produits tiers (ceux qui ne comportent pas le logo Lenovo), même si vendus par Lenovo, ou tout produit réparé par un tiers autre que Lenovo ou un fournisseur de services agréé par Lenovo.

En outre, ce Service ne couvre pas:

- (i.) l'usure normale du produit;
- (ii.) les déversements de liquides sur le produit, y compris sur le clavier, l'écran LCD, le microphone, les ports et des boutons;
- (iii.) l'endommagement du circuit électrique du produit causé par une surtension;
- (iv.) les défauts de fonctionnement ou physiques liés à d'autres raisons;
- (v.) les pièces appelées à être remplacées ou consommées (p. ex., les batteries);

- (vi.) les dommages superficiels (p. ex., les rayures, les bosses ou les fissures n'ayant aucun effet sur le fonctionnement ou l'intégrité physique du produit);
- (vii.) les dommages dus à un abus, une mauvaise utilisation, une modification non autorisée, un environnement physique ou de fonctionnement inadapté, une maintenance inappropriée effectuée par un tiers autre qu'un fournisseur de services agréé Lenovo, un retrait de pièces d'origine ou l'altération du produit ou des étiquettes d'identification; ou
- (viii.) les dommages causés par un produit non couvert au titre du présent Contrat ou par un risque biologique ou des fluides corporels de personnes ou d'animaux.

Royaume-Uni

Clause 6.2. D.1 est remplacé par ce qui suit:

D.1 Retour atelier: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à l'aide d'un équipement rem-plaçable par le client (un « CRU »), votre produit sera réparé ou remplacé dans un centre de services désigné. Il vous revient de déconnecter le produit et de le ranger dans l'emballage d'expédition pour l'envoyer au centre de services désigné. Vous êtes responsable des frais d'expédition. Le Fournisseur de services vous retournera le produit réparé ou remplacé à ses frais.

Les Clauses 6.2, E.5, E.6 sont remplacées par ce qui suit:

E.5 et E.6 Service sur site - Réponse le deuxième jour ouvrable et Réponse le jour ouvrable suivant : Pour que le temps de réponse soit respecté, l'appel d'assistance doit avoir été reçu par le centre de services désigné avant 15 h, heure du Royaume-Uni.

France

La Clause 6.2, D.1 est remplacée ainsi qu'il suit:

D.1 Retour atelier: Si un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à l'aide d'un équipement remplaçable par le client (un « CRU »), votre produit sera réparé ou remplacé dans un centre de services désigné. Il vous revient de déconnecter le produit et de le ranger dans l'emballage d'expédition pour l'envoyer au centre de services désigné. Vous êtes responsable des frais d'expédition. Le Fournisseur de services vous retournera le produit réparé ou remplacé à ses frais.

Les clauses 6.2, D.5, D.6 Horaire d'appels d'assistance pour résolution sont remplacées ainsi qu'il suit:

Service sur site - Réponse le deuxième jour ouvrable et Réponse le jour ouvrable suivant: Pour que le temps de réponse soit respecté, l'appel d'assistance doit avoir été reçu avant 15 h, heure locale. La clause 6.2 D.4 est remplacée ainsi qu'il suit:

Au cas où un problème survenu sur votre produit ne peut être résolu par téléphone ou à travers un CRU, le produit en question sera réparé ou remplacé sur place, généralement dans les cinq jours ouvrables. Ce Service est disponible aux heures normales de bureau, de lundi à vendredi, hors jours fériés. Vous devez prévoir un espace de travail approprié pour le démontage et le réassemblage du produit. Pour tout service fourni à domicile, un adulte doit être présent pendant toute la durée de la visite du technicien de maintenance. Lenovo peut, à sa propre discrétion, afin d'approfondir l'étude du problème, d'effectuer des tests de performance, ou pour toute autre raison, choisir d'effectuer certaines réparations dans un centre de services. Si tel est le cas, le fournisseur de services devra acheminer le produit au centre de services à ses frais, et vous retourner le produit réparé ou remplacé également à ses frais.

Afghanistan, Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Angola, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Bulgarie, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Cisjordanie/Gaza, Croatie, Chypre, Egypte, Emirats arabes unis, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Hongrie, Irak, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Koweït, Kirghizstan, Liban, Libye, Macédoine, Malawi, Madagascar, Mali, Malte, Maroc, Mauritanie, Maurice, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigeria, Oman, Ouganda, Ouzbékistan,

Pakistan, Pologne, Polynésie française, Qatar, République du Congo.

République Démocratique du Congo, République tchèque, Roumanie, Russie, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Serbie, Seychelles, Sierra Leone, Slovaquie, Slovénie, Tadjikistan, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, Turkménistan, Ukraine, Zambie, Zimbabwe

La clause générale, K, est supprimée et remplacée ainsi qu'il suit:

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie n'ont d'effets que dans le pays pour lequel le Service a été enregistré auprès de Lenovo, sauf pour la licence qui n'est concédée que dans la limite des conditions mentionnées. Le présent Contrat est régi par les lois de Hong Kong.

Estonie, Lettonie, Lituanie

La clause générale, K, est supprimée et remplacée ainsi qu'il suit:

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie n'ont d'effets que dans le pays de souscription, sauf pour la licence qui n'est concédée que dans la limite des conditions mentionnées. Le présent Contrat est régi par les lois de la Finlande.

Islande

La clause générale, K, est supprimée et remplacée ainsi qu'il suit:

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie n'ont d'effets que dans le pays pour lequel le Service a été souscrit, sauf pour la licence qui n'est concédée que dans la limite des conditions mentionnées. Le présent Contrat est régi par les lois du Danemark.

Luxembourg

La clause générale, K, est supprimée et remplacée ainsi qu'il suit:

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie n'ont d'effets que dans le pays pour lequel le Service a été souscrit, sauf pour la licence qui n'est concédée que dans la limite des conditions mentionnées. Le présent Contrat est régi par les lois de la Belgique.