



Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Προσωπικών Υπολογιστικών Συσκευών της Lenovo

ΔΗΛΩΣΗ: ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΑ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΟΡΟΥΣ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΤΗΣ LENOVO, ΜΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ ΤΗΣ («ΣΥΜΒΑΣΗ»), ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΕΣΑΣ («ΠΕΛΑΤΗΣ» Ή «ΕΣΕΙΣ») ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΗΣ LENOVO ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΤΑΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ («LENOVO» Ή «ΕΜΕΙΣ»). ΑΠΟΔΕΧΕΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΟΡΟΥΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΜΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΝΑ ΑΠΟΔΕΧΤΕΙΤΕ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ, ΜΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΚΑΙ ΜΗΝ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΕΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ. ΑΝΤ' ΑΥΤΟΥ, ΕΝΗΜΕΡΩΣΤΕ ΤΗΝ LENOVO Ή ΤΟΝ ΠΩΛΗΤΗ ΣΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΡΙΑΝΤΑ (30) ΗΜΕΡΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗ. ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΣΤΟ ΜΕΡΟΣ 2 ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΕΑΝ ΜΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΙ Ή ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΙ ΣΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΣΤΙΓΜΗ, Η LENOVO ΔΕΝ ΘΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΕΞΗΣ ΜΕΡΗ:

ΜΕΡΟΣ 1 - ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΙ ΟΡΟΙ

ΜΕΡΟΣ 2 - ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΧΩΡΑ ΟΡΟΙ

ΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ 2 ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΟΥΝ Ή ΤΡΟΠΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ 1 ΜΟΝΟ ΟΠΩΣ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΧΩΡΑ.

ΜΕΡΟΣ 1 - ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΙ ΟΡΟΙ

Αναθέτουσα οντότητα:

Η παρούσα Σύμβαση συνάπτεται μεταξύ εσάς και της οντότητας της Lenovo στη χώρα στην οποία αγοράσατε την Υπηρεσία. Εάν δεν προσδιορίζεται καμία συνδεδεμένη εταιρεία στη χώρα αγοράς από τη Lenovo, τότε η συμβαλλόμενη οντότητα της Lenovo είναι η Lenovo PC HK Ltd.

1 Τι καλύπτει η παρούσα Σύμβαση

Η παρούσα Σύμβαση, μαζί με την Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo, αποτελεί την πλήρη συμφωνία μεταξύ εσάς και της Lenovo σχετικά με την Παράταση της Εγγύησης, την Αναβάθμιση της Εγγύησης, τις Υπηρεσίες μετά την εγγύηση και άλλες Υπηρεσίες (έκαστη ως «Υπηρεσία» ή συλλήβδην «Υπηρεσίες»), που πωλούνται μέσω ενός αριθμού προϊόντος που καθορίζεται στο τιμολόγιο ή την επιβεβαίωση της παραγγελίας σας. Υπερισχύει και αντικαθιστά προηγούμενες προφορικές ή γραπτές επικοινωνίες μεταξύ εσάς και της Lenovo σχετικά με την Υπηρεσία ή Υπηρεσίες που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση. Τυχόν πρόσθετοι όροι σε οποιαδήποτε παραγγελία ή γραπτή επικοινωνία από εσάς θα είναι άκυροι. Η παρούσα Σύμβαση τροποποιεί την Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo μόνο όπως καθορίζεται παρακάτω. Οι όροι με κεφαλαία που χρησιμοποιούνται αλλά δεν ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στην Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo, η οποία παρατίθεται στη διεύθυνση http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Δεν είναι όλες οι Υπηρεσίες διαθέσιμες σε όλες τις περιοχές, χώρες ή προϊόντα.** Η παρούσα Σύμβαση ισχύει μόνο για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία που αγοράσατε.

2 Τι δεν καλύπτει η παρούσα Σύμβαση

Η παρούσα Σύμβαση δεν ισχύει για τους διακομιστές, τα προϊόντα αποθήκευσης και τηλεφώνου της Lenovo. Η Lenovo δεν φέρει καμία ευθύνη για τα εξής:

- (i) αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα λειτουργία ενός προϊόντος ή Υπηρεσίας,
- (ii) απώλεια ή ζημιά των δεδομένων σας,
- (iii) οποιαδήποτε προγράμματα λογισμικού, είτε παρέχονται με ένα προϊόν είτε εγκαθίστανται μετέπειτα,

- (iv) αστοχία ή ζημιά που προκύπτει από ακατάλληλη χρήση, κατάχρηση, ατύχημα, τροποποίηση, ακατάλληλο φυσικό ή λειτουργικό περιβάλλον, φυσικές καταστροφές, υπερτάσεις ρεύματος, ακατάλληλη συντήρηση ή χρήση που δεν συνάδει με το πληροφοριακό υλικό του προϊόντος,
- (v) ζημιά που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών,
- (vi) αστοχία ή ζημιά που προκλήθηκε από οποιαδήποτε προϊόντα τρίτων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που η Lenovo μπορεί να παρέχει ή να ενσωματώσει στο προϊόν της Lenovo κατόπιν αιτήματός σας,
- (vii) προϊόντα ή εξαρτήματα από ένα προϊόν της Lenovo ή ένα προϊόν εκτός της Lenovo με τροποποιημένη ετικέτα αναγνώρισης ή από το οποίο έχει αφαιρεθεί η ετικέτα αναγνώρισης ή
- (viii) οποιαδήποτε προϋπάρχοντα ελαττώματα στο προϊόν σας που προέκυψαν κατά την ημερομηνία της παρούσας Σύμβασης ή πριν από αυτήν.

3 Καταχώριση και ενεργοποίηση

Η καταχώριση είναι η διαδικασία με την οποία η Lenovo παρέχει δικαίωμα χρήσης του προϊόντος υλικού για την Υπηρεσία που έχετε αγοράσει. Η Υπηρεσία πρέπει να καταχωριστεί στη Lenovo εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αγοράς. Ανάλογα με την Υπηρεσία που αγοράστηκε, ενδέχεται να απαιτείται ενεργοποίηση επιπλέον της καταχώρισης. Η διαδικασία ενεργοποίησης παρέχει δεδομένα τοποθεσίας που απαιτούνται για την παροχή συγκεκριμένων επιπέδων υπηρεσιών, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στην Ενότητα 6.

4 Λήψη υπηρεσίας

Επικοινωνήστε με τη Lenovo ή έναν Εξουσιοδοτημένο Πάροχο Υπηρεσιών της Lenovo («Πάροχος Υπηρεσιών») ή εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Lenovo, εάν η αγορά έγινε από μεταπωλητή, στη χώρα αγοράς. Πρέπει να ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού και επίλυσης προβλημάτων όπως καθορίζονται. Ο Πάροχος Υπηρεσιών ενδέχεται να επιχειρήσει να διαγνώσει και να επιλύσει το πρόβλημά σας μέσω τηλεφώνου, email ή απομακρυσμένης βοήθειας. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε το support.lenovo.com.

5 Διαθεσιμότητα υπηρεσίας

Το καθορισμένο επίπεδο Υπηρεσίας ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμο σε όλες τις τοποθεσίες. Ακόμη και όταν η Υπηρεσία υποδεικνύεται ως διαθέσιμη, ενδέχεται να υπάρχουν ορισμένοι γεωγραφικοί περιορισμοί, όπως νησιά και απομακρυσμένες περιοχές ή έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού που εμποδίζει την παροχή της Υπηρεσίας. Ακόμα και αν η Υπηρεσία αναφέρεται ως μη διαθέσιμη, η Lenovo ενδέχεται να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις σας.

6 Προσφορές υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες είναι συμβατές μόνο με ορισμένα προϊόντα, όπως περιγράφεται στην παρούσα Σύμβαση και όπως καθορίζεται στο τιμολόγιό σας.

6.1 Ορισμοί υπηρεσιών

A. Μονάδα αντικατάσταση από τον πελάτη («CRU»)

Η CRU είναι ένα ανταλλακτικό εξάρτημα που θα αποστείλει ο Πάροχος Υπηρεσιών για εγκατάσταση από εσάς. Οι CRU που εγκαθίστανται εύκολα από εσάς ονομάζονται «Self-service CRU». Η εγκατάσταση των Self-service CRU αποτελεί δική σας ευθύνη. Οι «Optional-service CRU» (CRU προαιρετικής εγκατάστασης) είναι μονάδες CRU που απαιτούν τεχνικές δεξιότητες και εργαλεία. Ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να εγκαταστήσει τις Optional-service CRU ή τις Self Service CRU, εάν αγοράσετε μια προαιρετική Υπηρεσία. Μπορείτε να βρείτε τις CRU και τον προσδιορισμό τους στο support.lenovo.com/partslookup ή επικοινωνώντας με τον Αντιπρόσωπο της Lenovo.

B. Μονάδες για αντικατάσταση σε εγκαταστάσεις πελάτη («FRU»)

Μια FRU είναι ένα ανταλλακτικό εξάρτημα που δεν αποτελεί CRU. Ο χειρισμός της εγκατάστασης μιας FRU θα γίνει από τεχνικό συντήρησης.

C. Μονάδες CRU για εγκατάσταση από τεχνικό («TICRU»)

Μια TICRU χρησιμοποιείται εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας μπορεί να διορθωθεί με μονάδα CRU για την αντικατάσταση ενός εσωτερικού εξαρτήματος. Ένας τεχνικός συντήρησης θα αποσταλεί στην τοποθεσία σας για να εγκαταστήσει τη μονάδα CRU. Η αντικατάσταση εξωτερικών εξαρτημάτων με CRU παραμένει δική σας ευθύνη.

D. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών

Επιτόπια παροχή υπηρεσιών σημαίνει ότι εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω CRU, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Πρέπει να παρέχετε έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για την αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση του προϊόντος. Για υπηρεσίες που παρέχονται σε κατοικία, πρέπει να είναι παρών ένας ενήλικας ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του τεχνικού συντήρησης. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo για περαιτέρω διερεύνηση, τεστ απόδοσης κ.λπ., ορισμένες επισκευές ενδέχεται να χρειαστεί να ολοκληρωθούν σε κάποιο κέντρο συντήρησης. Εάν ναι, ο Πάροχος Υπηρεσιών θα αποστείλει το προϊόν στο κέντρο συντήρησης με δικά του έξοδα και θα επιστρέψει το επισκευασμένο ή αντικατασταθέν προϊόν.

Η Επιτόπια παροχή υπηρεσιών διατίθεται μόνο σε ορισμένες τοποθεσίες. Για κάποια συγκεκριμένα προϊόντα, μπορείτε να βρείτε περιοχές υπηρεσίας στο www.lenovolocator.com ή επικοινωνώντας με τον αντιπρόσωπο της Lenovo. Ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις εκτός της κανονικής περιοχής παροχής υπηρεσιών του Παρόχου Υπηρεσιών.

E. Ώρες κάλυψης επιτόπιων υπηρεσιών

- Εργάσιμες ώρες: Ως κάλυψη 9x5 νοείται η κάλυψη για 9 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, κατά τη διάρκεια των τυπικών εργάσιμων ωρών, εξαιρουμένων των τοπικών δημόσιων και εθνικών αργιών
- Όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα (24/7): Ως κάλυψη 24/7 νοείται η κάλυψη για όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το έτος.

F. Χρόνος απόκρισης 8 ωρών

Στόχος χρόνου απόκρισης 8 ωρών είναι η χρονική περίοδος από τη στιγμή που η τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων ολοκληρωθεί και καταγραφεί έως την παράδοση της CRU ή την άφιξη ενός τεχνικού συντήρησης στην

τοποθεσία σας. Αυτή η περίοδος των 8 ωρών προστίθεται στον μέσο χρόνο προσδιορισμού του προβλήματος από την πραγματοποίηση της κλήσης για τον προσδιορισμό του προβλήματος από αμφότερα τα μέρη και τον καθορισμό του απαιτούμενου σχεδίου ενεργειών.

G. Χρόνος απόκρισης 4 ωρών

Στόχος χρόνος απόκρισης 4 ωρών είναι η χρονική περίοδος από τη στιγμή που η τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων ολοκληρωθεί και καταγραφεί έως την παράδοση της CRU ή την άφιξη ενός τεχνικού συντήρησης στην τοποθεσία σας. Αυτή η περίοδος των 4 ωρών προστίθεται στον μέσο χρόνο προσδιορισμού του προβλήματος από την πραγματοποίηση της κλήσης για τον προσδιορισμό του προβλήματος από αμφότερα τα μέρη και τον καθορισμό του απαιτούμενου σχεδίου δράσης.

H. Αντιπρόσωπος της Lenovo

Η έννοια του όρου «Αντιπρόσωπος της Lenovo» θα συμπεριλαμβάνει πωλήσεις της Lenovo, τον εκπρόσωπο του κέντρου επικοινωνίας, τον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή ή διανομέα της Lenovo.

6.2 Περιγραφές προσφορών υπηρεσιών

A. Παράταση εγγύησης

Η διάρκεια οποιασδήποτε παράτασης της εγγύησης για το προϊόν σας θα αφορά στην περίοδο που αγοράσατε, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της αρχικής βασικής εγγύησης. Οποιαδήποτε παράταση πρέπει να αγοραστεί κατά τη διάρκεια της αρχικής βασικής εγγύησης του προϊόντος (για παράδειγμα, εάν η αρχική εγγύηση είναι 1 έτος και η παράταση εγγύησης αγοραστεί για 3 έτη, τότε ο συνολικός αριθμός ετών για την παράταση εγγύησης είναι 3 έτη). Εξαρτήματα που καταναλώνονται μέσω της χρήσης του προϊόντος, για παράδειγμα γραφίδα, στυλό ψηφιοποιητής και μπαταρίες, δεν καλύπτονται από αυτήν την Υπηρεσία. Η περίοδος εγγύησης για όλες τις μπαταρίες, τις γραφίδες και τα στυλό ψηφιοποιητή της Lenovo περιορίζεται στους 12 μήνες, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά. Εκτός εάν αγοράσετε μια ξεχωριστή παράταση εγγύησης μπαταρίας, η περίοδος εγγύησης για την μπαταρία σας θα λήξει στο τέλος της περιόδου που καθορίζεται στην Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo.

B. Παράταση εγγύησης μπαταρίας

Η διάρκεια της παράτασης της Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo για την μπαταρία του προϊόντος σας θα ισχύει για την περίοδο που αγοράσατε, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της αρχικής περιόδου βασικής εγγύησης της μπαταρίας σας. Δικαιούστε αντικατάσταση μπαταρίας σε περίπτωση βλάβης της μπαταρίας κατά τη διάρκεια της παρατεταμένης περιόδου μετά την αρχική βασική εγγύηση της μπαταρίας σας. Η μπαταρία του προϊόντος σας αποτελεί CRU, οπότε θα σας αποσταλεί μπαταρία αντικατάστασης. Αυτή η Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί πριν από τη λήξη της βασικής αρχικής περιόδου εγγύησης της μπαταρίας του προϊόντος σας.

C. Παράταση εγγύησης σφραγισμένης μπαταρίας

Η διάρκεια της παράτασης της Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo για την μπαταρία του προϊόντος σας θα ισχύει για την περίοδο που αγοράσατε, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της αρχικής περιόδου βασικής εγγύησης της μπαταρίας σας. Δικαιούστε αντικατάσταση μπαταρίας σε περίπτωση βλάβης της μπαταρίας κατά τη διάρκεια της παρατεταμένης περιόδου μετά την αρχική βασική εγγύηση της μπαταρίας σας. Η μπαταρία του προϊόντος σας είναι σφραγισμένη και δεν αποτελεί CRU, οπότε η μπαταρία σας θα αντικατασταθεί σε ένα σχετικό κέντρο συντήρησης (depot) ή στην τοποθεσία σας, ανάλογα με την Αναβάθμιση Εγγύησης που αγοράσατε. Αυτή η Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί πριν από τη λήξη της βασικής αρχικής περιόδου εγγύησης της μπαταρίας του προϊόντος σας.

D. Αναβάθμιση εγγύησης

Ο τύπος υπηρεσίας της Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo και οποιαδήποτε ισχύουσα παράταση εγγύησης θα αναβαθμιστεί στον παρακάτω τύπο Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις επιλογές Αναβάθμισης Υπηρεσιών Εγγύησης που αγοράσατε. Για να τηρηθεί η αναβάθμιση του συστήματος, το σύστημα πρέπει επίσης να καλύπτεται από την αρχική ή την παρατεταμένη εγγύηση.

D.1. Υπηρεσία κέντρου συντήρησης (depot): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή με χρήση μονάδας CRU, το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί σε καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Είστε υπεύθυνοι για την αποσύνδεση του προϊόντος και τη συσκευασία του στη συσκευασία αποστολής, μαζί με οποιαδήποτε άλλα εξαρτήματα ή πληροφορίες που απαιτούνται από τη Lenovo και για την επιστροφή του προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Τα έξοδα αποστολής θα πληρωθούν από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Μετά την επίλυση, η Lenovo θα αποστείλει το προϊόν στην καταχωρισμένη τοποθεσία σας. Θα είστε υπεύθυνοι για το κόστος οποιωνδήποτε εξαρτημάτων που δεν συσκευάστηκαν και δεν ταχυδρομήθηκαν μαζί με το προϊόν.

D.2. Μεταφορά στο κέντρο παροχής υπηρεσιών: Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή με χρήση μονάδας CRU, το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί σε ένα καθορισμένο κέντρο συντήρησης, με δικό σας κίνδυνο και έξοδα. Μετά την επισκευή ή την ανταλλαγή του προϊόντος, θα είναι διαθέσιμο για να το παραλάβετε. Εάν δεν παραλάβετε το προϊόν εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ο Πάροχος Υπηρεσιών ενδέχεται να απορρίψει το προϊόν όπως το κρίνει σκόπιμο, χωρίς καμία ευθύνη απέναντί σας.

D.3. Επισπευσμένη επισκευή σε κέντρο συντήρησης (depot) Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή με χρήση μονάδας CRU, το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί σε ένα καθορισμένο κέντρο συντήρησης με επισπευσμένη ολοκλήρωση επισκευής. Είστε υπεύθυνοι για την αποσύνδεση του προϊόντος και τη

συσκευασία του στη συσκευασία αποστολής, για την αποστολή του προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Τα έξοδα αποστολής θα καταβληθούν από τον Πάροχο Υπηρεσιών.

D.4. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών: Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω CRU, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών.

D.5. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα («SBD»): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω CRU, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Θα αποσταλεί ένας τεχνικός συντήρησης για να φτάσει στην τοποθεσία σας εντός δύο εργάσιμων ημερών. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Οι κλήσεις υποστήριξης που λαμβάνονται από το τηλεφωνικό κέντρο μετά τις 4:00 μ.μ. τοπική ώρα θα απαιτούν μια επιπλέον ημέρα για την αποστολή τεχνικού συντήρησης.

D.6. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα («NBD»): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω CRU, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Θα αποσταλεί ένας τεχνικός συντήρησης για να φτάσει στην τοποθεσία σας την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Οι κλήσεις υποστήριξης που λαμβάνονται από το τηλεφωνικό κέντρο μετά τις 4:00 μ.μ. τοπική ώρα θα απαιτούν μια επιπλέον ημέρα για την αποστολή τεχνικού συντήρησης. Αυτή η Υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.

D.7. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση 8 ωρών (24x7): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Αφού ακολουθήσετε τον προσδιορισμό του προβλήματος μέσω τηλεφώνου, θα αποσταλεί ένας τεχνικός συντήρησης στην τοποθεσία σας εντός οκτώ ωρών, όπως περιγράφεται στην ενότητα χρόνου απόκρισης της παρούσας σύμβασης. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το έτος. Πρέπει να ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού του προβλήματος μέσω τηλεφώνου πριν από την αποστολή τεχνικού συντήρησης. Η παροχή αυτής της Υπηρεσίας εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Αυτή η Υπηρεσία και η τοποθεσία του προϊόντος σας πρέπει να ενεργοποιηθεί με τη Lenovo. Εάν αλλάξετε την τοποθεσία του προϊόντος σας, πρέπει να ενημερώσετε την ενεργοποίηση της τοποθεσίας σας. Θα βρείτε οδηγίες για την ενεργοποίηση της τοποθεσίας στο www.lenovo.com/registration. Αυτή η Υπηρεσία ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη για έως και τριάντα (30) ημέρες μετά την ενεργοποίηση της τοποθεσίας.

D.8. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – 4ωρη απόκριση (Εργάσιμες ώρες): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας εντός 4 ωρών, όπως περιγράφεται στην ενότητα χρόνου απόκρισης της παρούσας σύμβασης. Αφού ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού του προβλήματος μέσω τηλεφώνου, θα αποσταλεί ένας τεχνικός του παρόχου υπηρεσιών στην τοποθεσία σας. Πρέπει να ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού του προβλήματος μέσω τηλεφώνου πριν από την αποστολή τεχνικού συντήρησης. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Αυτή η Υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Αυτή η Υπηρεσία και η τοποθεσία του προϊόντος σας πρέπει να ενεργοποιηθεί με τη Lenovo. Εάν αλλάξετε την τοποθεσία του προϊόντος σας, πρέπει να ενημερώσετε την ενεργοποίηση της τοποθεσίας σας. Θα βρείτε οδηγίες για την ενεργοποίηση της τοποθεσίας στο www.lenovo.com/registration. Αυτή η Υπηρεσία ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη για έως και τριάντα (30) ημέρες μετά την ενεργοποίηση της τοποθεσίας.

D.9. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση 4 ωρών (24x7): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου, η επισκευή θα πραγματοποιηθεί στην τοποθεσία σας. Αφού ακολουθήσετε τον προσδιορισμό του προβλήματος μέσω τηλεφώνου, ένας τεχνικός του παρόχου υπηρεσιών θα αποσταλεί στην τοποθεσία σας εντός 4 ωρών. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το έτος. Πρέπει να ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού του προβλήματος μέσω τηλεφώνου πριν από την αποστολή τεχνικού συντήρησης. Η παροχή αυτής της Υπηρεσίας εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Αυτή η Υπηρεσία και η τοποθεσία του προϊόντος σας πρέπει να ενεργοποιηθεί με τη Lenovo. Εάν αλλάξετε την τοποθεσία του προϊόντος σας, πρέπει να ενημερώσετε την ενεργοποίηση της τοποθεσίας σας. Θα βρείτε οδηγίες για την ενεργοποίηση της τοποθεσίας στο www.lenovo.com/registration.

D.10. Αναβάθμιση Υπηρεσιών Διεθνούς Εγγύησης: Η Αναβάθμιση Υπηρεσιών Διεθνούς Εγγύησης («Αναβάθμιση IWS») επιτρέπει στους πελάτες που ταξιδεύουν με αναβάθμιση IWS να λαμβάνουν υπηρεσίες σε επιλέξιμες χώρες εκτός της χώρας στην οποία αγοράστηκε η Υπηρεσία. Η διάρκεια της αναβάθμισης IWS βασίζεται στην αρχική περίοδο εγγύησης που έχει εκχωρηθεί στη χώρα προέλευσης όπου πωλήθηκε για πρώτη φορά ο τύπος του μηχανήματος. Η παράδοση της Υπηρεσίας θα καθορίζεται από τη χώρα προορισμού ανάλογα με τις δυνατότητες της Υπηρεσίας και τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών στη χώρα προορισμού. Η Lenovo δεν δεσμεύεται ότι η ίδια μέθοδος υπηρεσίας που αγοράστηκε στην αρχική χώρα θα παρασχεθεί και στη χώρα προορισμού. Οι διαδικασίες συντήρησης διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και ορισμένες υπηρεσίες ή/και ανταλλακτικά εξαρτήματα ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμα σε όλες τις χώρες. Αυτό ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα την αντικατάσταση επιλεγμένων εξαρτημάτων από τοπικά ισοδύναμα στην εκάστοτε χώρα. Ορισμένες χώρες ενδέχεται να απαιτούν πρόσθετα έγγραφα, όπως απόδειξη αγοράς ή απόδειξη νόμιμης εισαγωγής, πριν από την εκτέλεση της αναβάθμισης IWS. Οι δυνατότητες παροχής υπηρεσιών για συγκεκριμένες χώρες παρατίθενται στον Οδηγό Ασφαλείας, Εγγύησης και Ρύθμισης για τον τύπο του μηχανήματός σας

6.3 Άλλες προσφορές υπηρεσιών

A. Μονάδες CRU για εγκατάσταση από τεχνικό

Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας μπορεί να διορθωθεί με μονάδα CRU για την αντικατάσταση ενός εσωτερικού εξαρτήματος, θα αποσταλεί τεχνικός συντήρησης στην τοποθεσία σας σύμφωνα με τον ισχύοντα τύπο υπηρεσίας για την εγκατάσταση της μονάδας CRU. Η αντικατάσταση εξωτερικών εξαρτημάτων με CRU παραμένει δική σας ευθύνη.

B. Keep Your Drive

Η υπηρεσία διατήρησης σκληρού δίσκου Keep Your Drive (KYD) σας επιτρέπει να διατηρήσετε μια ελαττωματική μονάδα δίσκου που αντικαθίσταται βάσει της Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo. Αυτή η Υπηρεσία ισχύει για την αρχική μονάδα στο προϊόν σας και οποιαδήποτε μονάδα αποθήκευσης αντικατάστασης που παρέχεται για το προϊόν σας βάσει της Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo. Πρέπει να παρέχετε στη Lenovo τον σειριακό αριθμό κάθε μονάδας δίσκου που διατηρείτε βάσει αυτής της Υπηρεσίας και να υπογράψετε οποιοδήποτε έγγραφο παρέχεται από τη Lenovo, αναγνωρίζοντας τη διατήρηση του σκληρού δίσκου. Αυτή η Υπηρεσία δεν ισχύει για οποιαδήποτε μονάδα δίσκου που παρέχεται από τη Lenovo για ένα προϊόν που δεν αγοράστηκε από εσάς.

C. Προστασία από τυχαία ζημιά και Προστασία από τυχαία ζημιά One

C.1 Προστασία από τυχαία ζημιά (Accidental Damage Protection - «ADP») ή (Accidental Damage Insurance - «ADI»).

Η προστασία από τυχαία ζημιά είναι επίσης γνωστή ως ασφάλιση από τυχαία ζημιά σε ορισμένες περιοχές («ADP» ή «ADI»).

Λόγω κανονιστικών παραλλαγών, η διαθεσιμότητα ADP ή ADI ενδέχεται να διαφέρει. Ανατρέξτε στο παράρτημα της Σύμβασης για τις τροποποιήσεις και τη διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών για κάθε περιοχή. Όπου διατίθεται ADI, οι απαιτήσεις επί εγγύησης ενδέχεται να υπόκεινται σε κριτήρια και απαιτήσεις του ασφαλιστή που αναλαμβάνει την υπηρεσία.

C.2 Αυτή η Υπηρεσία καλύπτει λειτουργικές ή δομικές βλάβες που προκαλούνται από:

- (i) πιτσιλιές υγρών στο πληκτρολόγιο,
- (ii) ακούσιες κρούσεις ή πτώσεις από ύψος όχι μεγαλύτερο των δεκαπέντε (15) ποδιών ή πέντε (5) μέτρων και
- (iii) ηλεκτρική υπέρταση που βλάπτει το κύκλωμα του προϊόντος ή μια αστοχία της ενσωματωμένης οθόνης. Η Lenovo θα επισκευάσει ή αντικαταστήσει (κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια) το προϊόν, με την προϋπόθεση, ωστόσο, ότι η ζημιά στο προϊόν προκλήθηκε από ατύχημα και είναι ακούσια.

Αυτή η Υπηρεσία καλύπτει μόνο εξαρτήματα που εγκαταστάθηκαν στο προϊόν σας κατά τη στιγμή της αγοράς, συμπεριλαμβανομένης της εσωτερικής κεντρικής μονάδας επεξεργασίας, της ενσωματωμένης μονάδας σκληρού δίσκου, της ενσωματωμένης οπτικής μονάδας, του ενσωματωμένου πληκτρολογίου, των ενσωματωμένων συσκευών δείκτη ποντικιού, της ενσωματωμένης οθόνης, των προαιρετικών λειτουργιών που εγκαταστάθηκαν από τη Lenovo κατά τη στιγμή της αγοράς και άλλων εξαρτημάτων που η Lenovo περιλαμβάνει ως τυπικά χαρακτηριστικά με το προϊόν.

C.3 Προστασία από τυχαία ζημιά One (Accidental Damage Protection One - «ADP ONE»). Η υπηρεσία ADP ONE είναι μια περιορισμένη έκδοση της ADP που διατίθεται για αγορά σε επιλεγμένα προϊόντα της Lenovo. Σύμφωνα με την ADP ONE, όλοι οι παραπάνω όροι για την ADP ισχύουν υπό τους ακόλουθους περιορισμούς: Ο Πελάτης περιορίζεται σε επισκευή τυχαίας ζημιάς εντός της διάρκειας ισχύος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου που αγοράστηκε. Μόλις ένα προϊόν της Lenovo επισκευαστεί ή αντικατασταθεί βάσει της ADP ONE, λήγει η κάλυψη της ADP ONE. Αυτό το προϊόν αντικατάστασης ενδέχεται να μην είναι νέο ή του ίδιου τύπου. Ωστόσο, θα είναι λειτουργικά ισοδύναμο. Η υπηρεσία ADP ONE είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα ή την περιοχή όπου αγοράσατε την κάλυψη ADP ONE.

C.4 Οι υπηρεσίες ADP και ADP ONE δεν καλύπτουν τα εξής:

- a) Μπαταρίες CRU, λυχνίες, δίσκους μνήμης, καλωδιακές συνδέσεις, τροφοδοτικά AC, θήκες μεταφοράς ή περιβλήματα, γραφίδες ή στυλό ψηφιοποιητή, βάσεις, σταθμούς σύνδεσης, αναπαραγωγείς θυρών, εξωτερικά πληκτρολόγια, εκτυπωτές, σαρωτές, εξωτερικές μονάδες δίσκου, λογισμικό (προφορτωμένο ή αγορασμένο ξεχωριστά), ταινίες, CD, DVD, φιλμ ή άλλα μέσα, εξωτερικά μόντεμ, εξωτερικά ηχεία, οθόνες, εξωτερικά ποντίκια ή άλλες συσκευές εισόδου/εξόδου, βιντεοπροβολείς,
- b) Οποιαδήποτε άλλα εξαρτήματα που δεν είναι εσωτερικά στο προϊόν, οποιαδήποτε προϋπάρχοντα ελαττώματα στο προϊόν σας που συνέβησαν κατά ή πριν από την ημερομηνία της παρούσας Σύμβασης, προαιρετικές λειτουργίες που δεν είχαν εγκατασταθεί από τη Lenovo κατά τη στιγμή της αγοράς, εξαρτήματα που αγοράστηκαν επιπλέον της μονάδας βάσης, προϊόντα τρίτων (αυτά που δεν φέρουν το λογότυπο της Lenovo), ακόμη και αν πωληθούν από τη Lenovo, προϊόντα που δεν αγοράστηκαν από τη Lenovo ή οποιαδήποτε προϊόντα που επισκευάστηκαν από οποιονδήποτε άλλο εκτός από τη Lenovo ή από έναν πάροχο υπηρεσιών εξουσιοδοτημένο από τη Lenovo,
- c) Φυσιολογική φθορά προϊόντος,
- d) Εξαρτήματα που προορίζονται για αντικατάσταση ή κατανάλωση; π.χ. μπαταρίες, γραφίδα, στυλό ψηφιοποιητή κ.λπ. ή
- e) Αισθητική ζημιά (π.χ. γρατσουνιές, βαθουλώματα ή ρωγμές που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα ή τη δομική ακεραιότητα του προϊόντος),
 - (i) Ζημιά από κατάχρηση, κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, ακατάλληλα φυσικά ή λειτουργικά περιβάλλοντα, ακατάλληλη συντήρηση από οποιονδήποτε άλλο εκτός από εξουσιοδοτημένους παρόχους υπηρεσιών της Lenovo, αφαίρεση των γνήσιων εξαρτημάτων ή τροποποίηση των ετικετών των προϊόντων ή των ετικετών αναγνώρισης,
 - (ii) Ζημιά που προκαλείται από προϊόν που δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση ή από βιολογικά

- επικίνδυνα υλικά ή σωματικά υγρά ανθρώπου ή ζώου ή
(iii) Κλοπή, απώλεια ή ζημιά από πυρκαγιά, πλημμύρα ή φυσική καταστροφή, πόλεμο, τρομοκρατία, θεομηνίες.

Περίοδος κάλυψης για τις υπηρεσίες ADP και ADP ONE: Οι υπηρεσίες ADP και ADP ONE θα ξεκινήσουν από την ημερομηνία έναρξης της εγγύησης του προϊόντος. Θα λήξουν στο τέλος της περιόδου που καθορίζεται στο τιμολόγιό σας. Η Περίοδος κάλυψης τερματίζεται αμέσως, εάν το προϊόν σας αντικατασταθεί βάσει της παρούσας Σύμβασης.

Περίοδος αναμονής για τις υπηρεσίες ADP και ADP ONE: Όταν η ADP και η ADP One αγοράζονται μετά την αγορά του προϊόντος σας, δεν επιτρέπεται να ασκήσετε τα δικαιώματά σας στην Υπηρεσία για τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. Η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να επιθεωρήσει το προϊόν σας προτού συμφωνήσει να παρέχει την Υπηρεσία, όταν η Υπηρεσία αγοράζεται μετά την αγορά του προϊόντος σας.

D. Τεχνική υποστήριξη προτεραιότητας

Αυτή η Υπηρεσία παρέχει πρόσβαση 24x7 σε τεχνικούς προχωρημένου επιπέδου. Όταν επικοινωνείτε με έναν τεχνικό, πρέπει να ακολουθείτε τις διαδικασίες προσδιορισμού του προβλήματος σύμφωνα με τις οδηγίες του τεχνικού. Ο τεχνικός θα επιχειρήσει να διαγνώσει και να επιλύσει το πρόβλημά σας μέσω τηλεφώνου και ενδέχεται να σας δώσει οδηγίες για λήψη και εγκατάσταση ενημερώσεων λογισμικού. Εάν ένα πρόβλημα που καλύπτεται από την Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου, οι υπηρεσίες επισκευής θα διευθετηθούν από τον τεχνικό σύμφωνα με την ισχύουσα υπηρεσία εγγύησης.

Δ.1 Υποστήριξη λογισμικού της Lenovo και τρίτων μερών για Τεχνική υποστήριξη προτεραιότητας

Η Lenovo θα παρέχει απευθείας τηλεφωνική υποστήριξη για προβλήματα εγκατάστασης και βασικής χρήσης για βασικό λογισμικό (υποστηριζόμενο λογισμικό που ορίζεται από τη Lenovo και τον τρίτο πάροχο λογισμικού). Εάν η Lenovo καθορίσει ότι η απόδοση του προϊόντος σας σχετίζεται με μια εφαρμογή λογισμικού τρίτου μέρους (περιλαμβάνεται στη συνεργατική λίστα μεταξύ της Lenovo και του τρίτου παρόχου λογισμικού), η Lenovo θα επικοινωνήσει με τον τρίτο προμηθευτή λογισμικού, θα ξεκινήσει ένα αίτημα σέρβις εκ μέρους σας και θα μεταβιβάσει την κλήση σας στον προμηθευτή λογισμικού. Η Lenovo δεν είναι υπεύθυνη για λογισμικό τρίτων ή για τις πράξεις ή παραλείψεις οποιουδήποτε προμηθευτή λογισμικού. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο εάν έχετε τις απαραίτητες άδειες, συμφωνίες υποστήριξης και δικαιώματα από τον προμηθευτή του λογισμικού. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για την υποστήριξη λογισμικού της Lenovo, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης άδειας χρήσης λογισμικού με τη Lenovo.

E. Υποστήριξη Premier

Η Lenovo θα παρέχει:

E.1 Κέντρο επικοινωνίας υποστήριξης Premier για να διευκολύνει τα εξής:

- απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων και διαγνωστική βοήθεια (συμπεριλαμβανομένης της πιθανής σύνδεσης στο σύστημα ή τα προϊόντα σας μέσω ασφαλούς διαδικτυακής σύνδεσης),
- υποστήριξη λογισμικού υποστηριζόμενου από τον αρχικό κατασκευαστή του εξοπλισμού (OEM) (μόνο για συστήματα). Η υποστήριξη λογισμικού για τις διαχειριζόμενες υπηρεσίες Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus και LDI δεν επεκτείνεται σε αντικατάσταση υλικού χωρίς διαγνωστική επιβεβαίωση προβλήματος,
- βοήθεια στη διαμόρφωση, συμπεριλαμβανομένου του ρυθμού ανανέωσης της ανάλυσης, της ρύθμισης της οθόνης, της διαλειτουργικότητας πολλών οθονών, της σύνδεσης σε βιντεοπροβολέα ή τηλεόραση και της υποστήριξης σε δημοφιλείς λογισμικό, προγράμματα οδηγίες συσκευών, παιχνίδια, ρυθμίσεις εφαρμογών και λογισμικό σχεδίασης με τη βοήθεια υπολογιστή (μόνο για οθόνες),
- πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση περιστατικών της εγγύησής σας, για να σας βοηθήσουμε στην παρακολούθηση, εξέλιξη και κλείσιμό τους,
- επικύρωση του σειριακού αριθμού του προϊόντος σας και των δικαιωμάτων χρήσης της Υπηρεσίας,
- καθορισμό του εάν το ζήτημά σας αποτελεί περιστατικό εγγύησης και καθορισμό του εάν το περιστατικό εγγύησης μπορεί να επιλυθεί μέσω ενός από τα παρακάτω (κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo),
- επιτόπια παροχή υπηρεσιών NBD (μόνο για συστήματα) όπου είναι δυνατόν και
- υπηρεσία Ανταλλαγής Προϊόντος NBD (μόνο για οθόνες) όπου είναι δυνατόν.

Επιτόπια παροχή υπηρεσιών NBD:

- διατίθενται μόνο σε επιλεγμένα μοντέλα προϊόντων της Lenovo,
- θα παρέχονται τις εργάσιμες ημέρες κατά τη διάρκεια των κανονικών εργασιμών ωρών, εκτός από Σαββατοκύριακα και αργίες. Οι ώρες άφιξης θα εξαρτώνται από την καταχωρισμένη τοποθεσία σας και την έγκαιρη απόκρισή σας στο αίτημα της Lenovo για επιβεβαίωση της ώρας άφιξης,
- δεν εγγυάται την επίλυση ενός περιστατικού εγγύησης, ούτε την επίλυση του περιστατικού εγγύησης εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου,
- και απαιτεί ότι, όταν δεν είστε διαθέσιμοι στην καταχωρισμένη τοποθεσία σας, ο πάροχος υπηρεσιών της Lenovo θα αφήσει τα στοιχεία επικοινωνίας για να παράσχει απόδειξη της επίσκεψης της Lenovo. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo, ενδέχεται να χρεωθείτε με μια πρόσθετη χρέωση για οποιοσδήποτε απαιτούμενες επισκέψεις παρακολούθησης.

E.2 Τεχνικός διαχειριστής λογαριασμών («TAM») που θα παρέχει:

- α) διαχείριση υποθέσεων από άκρο σε άκρο σχετικά με τα περιστατικά που αφορούν την εγγύησή σας για να σας βοηθήσει στην παρακολούθηση, εξέλιξη και κλείσιμό τους,
- β) διαχείριση κλιμάκωσης και ένα ενιαίο, καθορισμένο σημείο επικοινωνίας για τη διαχείριση όλων των περιστατικών της εγγύησής σας,
- γ) όπου απαιτείται, συντονισμό ή εφαρμογή της Επιτόπιας παροχής υπηρεσιών NBD (μόνο για συστήματα),
- δ) υποστήριξη προκαταρκτικών αιτημάτων συνδεσιμότητας δικτύου (μόνο για συστήματα),
- ε) όπου απαιτείται, συντονισμό ή εφαρμογή της Υπηρεσίας Ανταλλαγής Προϊόντος NBD (μόνο για οθόνες) και
- φ) διαδικτυακή υποστήριξη στα φόρουμ υποστήριξης της Lenovo.

E.3 Επίλυση περιστατικού εγγύησης – Απομακρυσμένο για υποστήριξη Premier

Μετά την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης προβλημάτων από το Τηλεφωνικό Κέντρο Υποστήριξης Premier, εάν απαιτείται (όπως καθορίζεται από τη Lenovo), η Lenovo θα επιχειρήσει εξ αποστάσεως να διευθετήσει και να επιλύσει το περιστατικό εγγύησης.

E.4. Προτεραιοποίηση εξαρτημάτων για υποστήριξη Premier

Προτεραιοποίηση κατανομής εξαρτημάτων για τα περιστατικά εγγύησής σας. Η διαθεσιμότητα εξαρτημάτων ενδέχεται να επηρεάσει τις SLA παράδοσης υπηρεσιών.

E.5 Υποστήριξη λογισμικού υποστηριζόμενου από τον αρχικό κατασκευαστή (OEM) για υποστήριξη Premier

Η υποστήριξη λογισμικού υποστηριζόμενου από OEM περιλαμβάνει συνεργατική βοήθεια για τη συνεργασία με OEM σχετικά με ζητήματα λογισμικού υποστηριζόμενου από OEM, σύμφωνα με τα ακόλουθα:

- α) παροχή λειτουργικού συστήματος και βοήθειας ρύθμισης που σχετίζονται με το λογισμικό που υποστηρίζεται από OEM (Σημείωση: Η Βοήθεια ρύθμισης περιλαμβάνει μόνο την υποστήριξη του λογισμικού που υποστηρίζεται από OEM, βασικές ερωτήσεις/ερωτήσεις τρόπου χρήσης, ερωτήσεις ορισμού δυνατοτήτων και διαθέσιμη βοήθεια και εφαρμογή διορθώσεων/αρχείων διόρθωσης κώδικα από OEM),
- β) TAM της Lenovo που ενεργεί ως ενιαίο σημείο επικοινωνίας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ εσάς και του OEM,
- γ) μέχρι να εντοπιστεί, να απομονωθεί και να κλιμακωθεί το πρόβλημά σας στον OEM, ο TAM της Lenovo θα συνεργαστεί με τον OEM για να καταγράψει το πρόβλημά σας. Ο TAM της Lenovo θα παρακολουθεί, στη συνέχεια, το ζήτημα και θα ενημερώνει σχετικά με την κατάσταση και τις προτεινόμενες λύσεις,
- δ) πρέπει να διαθέτετε όλες τις απαραίτητες συμβάσεις άδειας χρήσης και υποστήριξης με τον OEM πριν από τη Συντήρηση,
- ε) η Lenovo δεν φέρει καμία ευθύνη ή υποχρέωση για την απόδοση του λογισμικού, των προϊόντων ή των υπηρεσιών του OEM,
- φ) η Lenovo δεν εγγυάται ότι οποιοδήποτε ζήτημα θα επιλυθεί,
- γ) ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες λύσεις από τον OEM. Αποδέχεται ότι όταν δεν υπάρχει διαθέσιμη επίλυση ή όταν η επίλυση δεν τυχάνει αποδοχής εκ μέρους σας, η υποχρέωση της Lenovo να παρέχει συνεργατική υποστήριξη εξακολουθεί να θεωρείται εκπληρωμένη,
- η) πρέπει να έχετε όλες τις απαραίτητες άδειες και συμφωνίες υποστήριξης σε σχέση με το λογισμικό που υποστηρίζεται από τον OEM και
- ι) πρέπει να διατηρείτε τα τελευταία ελάχιστα επίπεδα έκδοσης ή διαμορφώσεις που απαιτούνται για τα προϊόντα της Lenovo (σύμφωνα με το support.lenovo.com) και το λογισμικό που υποστηρίζεται από τον OEM.

F. Εγγύηση Premier Support Plus

Η εγγύηση Premier Support Plus είναι μια πολυδιάστατη λύση υπηρεσιών που ενσωματώνει την εγγύηση Premier Support με άλλα στοιχεία του χαρτοφυλακίου υπηρεσιών της Lenovo για μια ολοκληρωμένη εμπειρία υποστήριξης. Όταν επικοινωνείτε μαζί μας για υποστήριξη, οι πάροχοι υπηρεσιών μας θα αξιοποιήσουν την εγγύηση Premier Support Plus για να αντιμετωπίσουν το πρόβλημά σας ανάλογα με τις συγκεκριμένες ανάγκες σας. Τα χαρακτηριστικά ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία, τη συσκευή και το λειτουργικό σύστημα. Η έλλειψη διαθεσιμότητας μιας λειτουργίας/δυνατότητας δεν δίνει δικαίωμα στον πελάτη να λάβει επιστροφή χρημάτων ή να μειώσει το κόστος. Η τιμολόγηση και η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρουν κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo. Όλα τα χαρακτηριστικά είναι διαθέσιμα για αγορά ανεξάρτητα.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις που ισχύουν για συγκεκριμένες δυνατότητες υπηρεσιών παρατίθενται στην παρούσα Σύμβαση Υπηρεσιών Προσωπικών Υπολογιστικών Συσκευών ως εξής:

Υποστήριξη Premier: Ενότητα 6.3 E. Αυτή η ενότητα αναφέρει τους όρους που σχετίζονται με την Υποστήριξη Premier.

Lenovo Device Intelligence («LDI»). Το LDI παρέχει προληπτικές προγνωστικές διαγνωστικές δυνατότητες. Το LDI μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλα τα μηχανήματα Lenovo Think με δυνατότητα Windows 10 και 11 που λειτουργούν σε επεξεργαστές AMD ή Intel. [Το LDI δεν θα είναι διαθέσιμο σε ορισμένα λειτουργικά συστήματα όπως το Linux, το Chrome OS ή το Win IoT.](#)

[Οι όροι και οι προϋποθέσεις του LDI](#) και οι [όροι άδειας χρήσης λογισμικού της Lenovo](#) ενσωματώνονται επίσης στην παρούσα Σύμβαση διά παραπομπής. Σημειώστε ότι η υπηρεσία LDI δεν αποτελεί αυτόματη ενσωμάτωση και απαιτεί καταχώριση και ενεργοποίηση. Η διαδικασία ενεργοποίησης και οι λεπτομέρειες θα είναι διαθέσιμες στον πελάτη μετά την αγορά της εγγύησης Premier Support Plus. Η διάρκεια ισχύος της άδειας χρήσης του λογισμικού LDI θα συμπίπτει με το δικαίωμα εγγύησης υλικού και την ημερομηνία αγοράς της εγγύησης Premier Support Plus. Το LDI δεν θα επεκταθεί πέραν αυτής της ημερομηνίας και η πρόσβαση σε αυτό πέρα από οποιαδήποτε περίοδο εγγύησης επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια της Lenovo ή/και του LDI και ενδέχεται να τερματιστεί ανά πάσα στιγμή. Οι προληπτικές και προγνωστικές πορτοκαλί ειδοποιήσεις θα οδηγήσουν σε αντικατάσταση υλικού μετά τη διάγνωση του προβλήματος, ανεξάρτητα από την επιβεβαίωση.

Το LDI θα θεωρείται «μη διαθέσιμο» κατά τη διάρκεια:

- (α) Πρόκλησης διακοπών ή διαταραχών λειτουργίας από τον Πελάτη,
- (β) Βλάβης στο περιβάλλον λειτουργίας του Πελάτη,
- (γ) Βλαβών ή παραλείψεων στο διαδίκτυο,
- (δ) Βλαβών ή παραλείψεων σε εξοπλισμό, καλωδίωση, λογισμικό ή άλλες υπηρεσίες που διατηρούνται από τον Πελάτη,
- (ε) Βλαβών που αποδεδειγμένα προκαλούνται από ιό που έχει εισαχθεί από αμέλεια ή με άλλο τρόπο από τον Πελάτη στο λειτουργικό περιβάλλον του Πελάτη,
- (φ) Οποιασδήποτε ουσιώδους παράβασης της παρούσας Σύμβασης που επηρεάζει την προσβασιμότητα του λογισμικού.
- (γ) Χρήσης ή διαχείρισης από τελικό χρήστη που δεν είναι διαχειριστής IT του Πελάτη ή άτομο με το αντίστοιχο επίπεδο τεχνικής εξειδίκευσης.

Προστασία από τυχαία ζημιά ή ασφάλιση από τυχαία ζημιά («ADP» ή «ADI») - Ενότητα 6.3 Γ και Ενότητα 6.3 ΙΑ. Λόγω κανονιστικών παραλλαγών, η διαθεσιμότητα των ADP ή ADI ενδέχεται να διαφέρει. Ανατρέξτε στο παράρτημα της Σύμβασης για τις τροποποιήσεις και τη διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών για κάθε περιοχή.

«Keep Your Drive» – Ενότητα 6.3 Β. Αυτή η υπηρεσία δεν θα είναι διαθέσιμη για χρήστες λειτουργικού συστήματος(ων) Chrome.

Παράταση εγγύησης σφραγισμένης μπαταρίας - Ενότητα 6.2 Γ. Αυτή η υπηρεσία δεν θα είναι διαθέσιμη για τους χρήστες του λειτουργικού συστήματος(ων) Chrome. Επίσης, δεν διατίθεται για επιτραπέζιους υπολογιστές. Σημειώστε ότι αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για έως και 3 έτη. Οι αγοραστές της εγγύησης Premier Support Plus πριν από το 3ετές πακέτο δεν θα έχουν πρόσβαση σε Σφραγισμένη μπαταρία μετά το τέλος του τρίτου έτους της συνδρομής.

Επιλεξιμότητα καταναλωτικών προϊόντων – Η εγγύηση Premier Support Plus και οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και θα ισχύουν για εμπορικούς πελάτες που χρησιμοποιούν καταναλωτικά προϊόντα. Ως «Καταναλωτικά προϊόντα» για τους σκοπούς αυτής της υπηρεσίας νοούνται τα προϊόντα Lenovo V-Series, E-Series, N-Series και IP Chrome.

Δικαίωμα διεθνών υπηρεσιών («ISE») – Ενότητα 6.3 (H).

Διαχειριστής δέσμευσης υπηρεσιών («SEM») - Ο SEM που κατανέμεται σε πελάτες στο πλαίσιο αυτής της εξελεγμένης υπηρεσίας θα έχει πιο προηγμένο ρόλο. Η επικοινωνία του SEM με εσάς θα υπόκειται στην [Πολιτική Ιδιωτικού Απορρήτου της Lenovo](#). Για να είστε επιλέξιμοι για αυτόν το SEM, πρέπει να υπάρχει ένας ελάχιστος αριθμός 500 μονάδων υλικού που σχετίζονται με τις υπηρεσίες στο πλαίσιο του λογαριασμού. Οι όροι του SEM που ισχύουν για αυτήν την υπηρεσία παρατίθενται στην Ενότητα 6.3 Ι.

G. Υπηρεσίες έξυπνου γραφείου

Η Lenovo θα παρέχει τις παρακάτω απομακρυσμένες και επιτόπιες υπηρεσίες έξυπνου γραφείου («Υπηρεσίες έξυπνου γραφείου») με τα προϊόντα με την επωνυμία Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 της Lenovo και τα επακόλουθα προϊόντα έξυπνου γραφείου («Προϊόντα έξυπνου γραφείου»). Οι Υπηρεσίες έξυπνου γραφείου είναι διαθέσιμες μόνο με τα Προϊόντα έξυπνου γραφείου και για επιλεγμένες χώρες, όπως ορίζεται στα έγγραφα τιμολογίων ή παραγγελιών. Για να λάβουν οι Πελάτες τις Υπηρεσίες έξυπνου γραφείου, πρέπει να ακολουθήσουν τη διαδικασία καταχώρισης/δικαιωμάτων που περιγράφεται στην παρούσα Σύμβαση εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας έξυπνου γραφείου. Ο Πελάτης θα παρέχει πρόσβαση στην τοποθεσία, τα δίκτυα και το προσωπικό του, όπως απαιτείται για την ολοκλήρωση κάθε Υπηρεσίας έξυπνου γραφείου που επιλέγει ο Πελάτης. Επιπλέον, ο Πελάτης θα παράσχει στη Lenovo γραπτή επιβεβαίωση των λεπτομερειών της Υπηρεσίας έξυπνου γραφείου πριν από την έναρξη κάθε Υπηρεσίας έξυπνου γραφείου. Εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ της Lenovo και του Πελάτη εκ των προτέρων, οι Υπηρεσίες έξυπνου γραφείου είναι διαθέσιμες κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών.

G.1. Υπηρεσία αξιολόγησης ASSESS: Η Lenovo θα αξιολογήσει εξ αποστάσεως την ετοιμότητα του περιβάλλοντος του Πελάτη για την υποστήριξη των Προϊόντων έξυπνου γραφείου. Η Lenovo θα παρέχει αναφορά αξιολόγησης προς υποστήριξη της Υπηρεσίας αξιολόγησης ASSESS. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη διαδικασία καταχώρισης πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας αξιολόγησης ASSESS στη διεύθυνση www.lenovo.com/registration

G.2. Υπηρεσία ανάπτυξης DEPLOY: Η Lenovo θα διαμορφώσει, ενσωματώσει και επαληθεύσει εξ αποστάσεως την εγκατάσταση των Προϊόντων έξυπνου γραφείου στο περιβάλλον του πελάτη. Η Lenovo δεν θα εγκαταστήσει διακομιστές ή υπηρεσίες υποστήριξης ή άλλες απαιτήσεις υποδομής που απαιτούνται για την υποστήριξη των Προϊόντων έξυπνου γραφείου. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της λειτουργίας των Προϊόντων έξυπνου γραφείου στο περιβάλλον του πελάτη. Η Lenovo θα συμβουλευθεί σχετικά με τα βήματα αποκατάστασης, εάν υπάρχουν ζητήματα με την ενσωμάτωση των Προϊόντων έξυπνου γραφείου στο περιβάλλον των πελατών. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη διαδικασία καταχώρισης πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας DEPLOY στο www.lenovo.com/registration

G.3. Υπηρεσία εκπαίδευσης TRAIN: Η Lenovo θα παρέχει εξ αποστάσεως γενική εκπαίδευση και τεκμηρίωση για να βοηθήσει τον Πελάτη να κατανοήσει (i) τη λειτουργία και τη λειτουργία των Προϊόντων έξυπνου γραφείου, (ii) τον τρόπο αξιολόγησης του εάν το περιβάλλον του Πελάτη μπορεί να υποστηρίξει τα Προϊόντα έξυπνου γραφείου, (iii) την ανάπτυξη των Προϊόντων έξυπνου γραφείου εντός του περιβάλλοντος του Πελάτη και (iv) τη γενική συντήρηση και την αντιμετώπιση προβλημάτων με τα Προϊόντα έξυπνου γραφείου. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη διαδικασία καταχώρισης πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας εκπαίδευσης TRAIN στη διεύθυνση www.lenovo.com/registration

G.4. Υπηρεσία συντήρησης MAINTAIN: Η Lenovo θα παρέχει εξ αποστάσεως σε Πελάτες που έχουν εγκαταστήσει Προϊόντα έξυπνου γραφείου στο περιβάλλον τους συνεχή τεχνική υποστήριξη, προσδιορισμό προβλημάτων και προτεινόμενες διορθώσεις για να διατηρήσουν τη σωστή απόδοση των Προϊόντων έξυπνου γραφείου κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας συντήρησης MAINTAIN. Η Lenovo θα βοηθήσει τον Πελάτη στον εντοπισμό οποιωνδήποτε ζητημάτων που σχετίζονται με το λογισμικό και θα παρέχει καθοδήγηση για οποιεσδήποτε συνιστώμενες αναβαθμίσεις λογισμικού, ενώ παράλληλα θα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τη διαλειτουργικότητα και ενσωμάτωση τρίτων με τα Προϊόντα έξυπνου γραφείου. Η Υπηρεσία συντήρησης MAINTAIN ισχύει για το καθορισμένο χρονικό διάστημα από την ημερομηνία αγοράς. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη διαδικασία καταχώρισης πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας συντήρησης MAINTAIN στη διεύθυνση www.lenovo.com/registration

G.5. Πλήρης επιτόπια υπηρεσία: Η Lenovo θα παρέχει επιτόπιες υπηρεσίες για την ανάπτυξη των Προϊόντων έξυπνου γραφείου, οι οποίες περιλαμβάνουν τη διαμόρφωση, την ενσωμάτωση, την προσαρμογή, τη βελτιστοποίηση και την επαλήθευση της εγκατάστασης του Προϊόντος έξυπνου γραφείου στο περιβάλλον του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης προβλημάτων και της επίλυσης ζητημάτων εγκατάστασης, για να διασφαλιστεί ότι το Προϊόν έξυπνου γραφείου έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί σωστά στο περιβάλλον του Πελάτη. Οι Πλήρεις επιτόπιες υπηρεσίες περιορίζονται σε μια φυσική τοποθεσία του Πελάτη, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από κοινού από τη Lenovo και τον Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και την υποδομή δικτύου του, να διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό για τη διευκόλυνση της Υπηρεσίας και να παρέχει έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για την Υπηρεσία. Η Lenovo δεν θα είναι υπεύθυνη για τροποποιήσεις στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, των καλωδιώσεων, της μετακίνησης επίπλων, της μετεγκατάστασης ή της αφαίρεσης διαχωριστικών ή τοίχων στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη διαδικασία καταχώρισης πριν από την έναρξη των Πλήρων επιτόπιων υπηρεσιών στη διεύθυνση www.lenovo.com/registration

H. Δικαίωμα διεθνών υπηρεσιών («ISE»)

H.1 Σφραγισμένη μπαταρία ISE και Keep Your Drive

Η ISE επιτρέπει στους πελάτες που ταξιδεύουν με ή αλλάζουν την τοποθεσία οποιουδήποτε προϊόντος της Lenovo, να λάβουν την Υπηρεσία σφραγισμένης μπαταρίας ή/και την Υπηρεσία διατήρησης σκληρού δίσκου Keep Your Drive (KYD) σε οποιαδήποτε χώρα όπου η εν λόγω Υπηρεσία ανακοινώνεται και πωλείται από τη Lenovo ή τους εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές της Lenovo. Η διάρκεια της Υπηρεσίας βασίζεται στην αρχική περίοδο εγγύησης που εκχωρήθηκε στη χώρα προέλευσης όπου η Υπηρεσία πωλήθηκε για πρώτη φορά από τη Lenovo ή από έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Lenovo. Η ISE πρέπει να αγοραστεί επιπλέον της Υπηρεσίας σφραγισμένης μπαταρίας και της υπηρεσίας KYD, αλλά μόνο μία φορά για οποιονδήποτε συνδυασμό των Υπηρεσιών. Ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες όλες οι Υπηρεσίες σε όλες τις χώρες και για όλα τα προϊόντα.

H.2 Προστασία από τυχαίες βλάβες ISE

Η ISE επιτρέπει στους πελάτες που ταξιδεύουν με ή αλλάζουν την τοποθεσία οποιουδήποτε προϊόντος της Lenovo να λάβουν Προστασία από τυχαία ζημιά (ADP) σε οποιαδήποτε χώρα όπου ανακοινώνεται και πωλείται η εν λόγω Υπηρεσία από τη Lenovo ή τους εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές της Lenovo. Η διάρκεια της Υπηρεσίας βασίζεται στην αρχική περίοδο εγγύησης που εκχωρήθηκε στη χώρα προέλευσης όπου η Υπηρεσία πωλήθηκε για πρώτη φορά από τη Lenovo ή από έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Lenovo. Η ISE πρέπει να αγοραστεί επιπλέον της ADP, αλλά μόνο μία φορά για οποιονδήποτε συνδυασμό των Υπηρεσιών. Η ISE δεν είναι διαθέσιμη με την ADP

I. Υπηρεσία μετά την εγγύηση

Εάν αγοραστεί Υπηρεσία μετά την εγγύηση πριν από τη λήξη της βασικής εγγύησης ή άλλης Υπηρεσίας που περιγράφεται στην παρούσα Σύμβαση, θα ξεκινήσει την επομένη ημέρα μετά τη λήξη της βασικής εγγύησης ή άλλης Υπηρεσίας που έχει αγοραστεί. Εάν η Υπηρεσία μετά την εγγύηση αγοραστεί μετά τη λήξη της βασικής εγγύησης ή άλλης Υπηρεσίας που αγοράστηκε, η Υπηρεσία μετά την εγγύηση ξεκινά την ημέρα της αγοράς. Η Υπηρεσία μετά την εγγύηση είναι διαθέσιμη για τα προϊόντα της Lenovo μόνο εάν το προϊόν είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας, όπως καθορίζεται από τη Lenovo. Η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να επιθεωρήσει ένα προϊόν εντός ενός μήνα από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας μετά την εγγύηση. Εάν η Lenovo καθορίσει ότι το προϊόν δεν είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας, η Lenovo θα σας ενημερώσει και θα σας συμβουλεύσει για το κόστος επαναφοράς του προϊόντος σε καλή κατάσταση λειτουργίας. Εάν επιλέξετε να μην τεθεί το προϊόν σε καλή κατάσταση λειτουργίας με δικά σας έξοδα, μπορείτε να απορρίψετε την Υπηρεσία μετά την εγγύηση και να λάβετε πλήρη επιστροφή της τιμής αγοράς.

J. Διαχειριστής δέσμευσης υπηρεσιών («SEM»)

Οι SEM ενεργούν ως υποστηρικτές των πελατών και επιδιώκουν μια θετική εμπειρία εξυπηρέτησης και την ικανοποίηση των πελατών. Εξυπηρετούν κάθε λογαριασμό που τους έχει ανατεθεί:

- α) Ενιαία, παγκόσμια πρόσβαση στα σημεία επικοινωνίας για οποιοδήποτε ζήτημα παράδοσης υπηρεσιών προϊόντων της Lenovo,
- β) Τακτική παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Lenovo και διατεματική διαχείριση υποθέσεων έως την επίλυση ζητημάτων,
- γ) Διαχείριση κλιμάκωσης για όλα τα περιστατικά που σχετίζονται με την εγγύηση. Οι SEM διατηρούν τον πελάτη ενημερωμένο και συντονίζουν τα σχέδια ενεργειών, τόσο με τις εσωτερικές ομάδες της Lenovo όσο και με τις εξωτερικές ομάδες, μέχρι την επίλυσή τους,
- δ) Τυπικές αναφορές που σχετίζονται με μετρικά στοιχεία που παρακολουθούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την επίλυση ζητημάτων. Ακολουθούν ενδεικτικά παραδείγματα: Περιστατικό κατά τύπο (CCI, Κέντρο συντήρησης depot, CRU, Επιτόπια υπηρεσία), Απόδοση πρώτης επισκευής %, ποσό Απαιτήσεων επί εγγύησης, Στοιχεία αντικατάστασης εξαρτημάτων συστήματος κ.λπ. Θα παρέχονται επίσης προσαρμοσμένες αναφορές όπως έχει συμφωνηθεί από τον SEM και τον πελάτη. Η ελάχιστη συχνότητα είναι τριμηνιαία και
- ε) Τακτικές ενεργές συμμετοχές πελατών, είτε αυτοπροσώπως είτε εξ αποστάσεως, για την εξέταση των λεπτομερειών απόδοσης της υπηρεσίας για την πλήρη βάση εγκατάστασης του υπολογιστή Lenovo ενός λογαριασμού. Ενδεικτικά παραδείγματα είναι μεταξύ άλλων τα εξής: αναφορές υπηρεσιών, ανάλυση τάσεων, βελτιώσεις διαδικασιών σε εξαπλωμένα τεχνικά προβλήματα και συστάσεις για μελλοντικές προσφορές υπηρεσιών σε συνδυασμό με τον ανπρόσωπο λογαριασμού πωλήσεων υπηρεσιών.

K. Υπηρεσίες εύκολης εγκατάστασης Easy Install

Η υπηρεσία Easy Install παρέχει **υπηρεσίες ρύθμισης, διαμόρφωσης, μετεγκατάστασης/εγκατάστασης εφαρμογών και μετεγκατάστασης δεδομένων** για χρήστες και οργανισμούς που **αντικαθιστούν** τους υπάρχοντες **προσωπικούς υπολογιστές (PC) που βασίζονται στα Microsoft Windows** με νέους υπολογιστές Windows ή **αναπτύσσουν ολοκαίνουργιους υπολογιστές.**

Σύμφωνα με τον συλλογικό όρο των Η/Υ των Windows, η Lenovo περιλαμβάνει επιτραπέζιους Η/Υ, φορητούς υπολογιστές/Notebook και σταθμούς εργασίας που λειτουργούν με Microsoft Windows έκδοσης 7, 8, 10, 11 ή μεταγενέστερης.

K1. Επιλογές υπηρεσιών

Η υπηρεσία Easy Install διαθέτει δύο τρόπους λειτουργίας, ανάλογα με την επιλογή του Πελάτη κατά την προμήθεια:

- A. Η υπηρεσία «Easy Install – On-Site» (Εύκολη εγκατάσταση – Επιτόπια) παραδίδεται πλήρης από τη Lenovo και περιλαμβάνει επίσκεψη στην επιχειρηματική τοποθεσία του Πελάτη από τεχνικό της Lenovo. Ο τεχνικός ενδέχεται να χρησιμοποιεί λογισμικό που θα παρέχει μετεγκαταστάσεις εφαρμογών και δεδομένων (όπως ισχύει εντός του πεδίου εφαρμογής της υπηρεσίας Easy Install). Λόγω της μεγάλης διάρκειας που απαιτείται για τη μετεγκατάσταση των δεδομένων, ο τεχνικός της Lenovo που προσήλθες στις εγκαταστάσεις του Πελάτη δεν θα μπορεί να περιμένει έως ότου τελειώσει η μετεγκατάσταση και συνεπώς θα βασίζεται στην αυτοματοποίηση για να ολοκληρώσει τη μετεγκατάσταση και την παράδοση σε μια ομάδα της Lenovo που εργάζεται εξ αποστάσεως, η οποία θα εκτελέσει τη Διασφάλιση ποιότητας.
- B. Η υπηρεσία «Easy-Install – Remote» (Εύκολη εγκατάσταση – Απομακρυσμένη) διαφέρει από την «Easy-Install – On-Site» (Εύκολη εγκατάσταση – Επιτόπια), καθώς η παράδοση της υπηρεσίας κοινοποιείται στον Πελάτη. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για πολύ συγκεκριμένες δραστηριότητες ανάπτυξης που πρέπει να πραγματοποιηθούν στις εγκαταστάσεις, όπως η αποσυσκευασία του μηχανήματος, η ρύθμιση του υλικού και η βασική ρύθμιση του λειτουργικού συστήματος, συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης εγκατάστασης. Στη συνέχεια, ένας τεχνικός της Lenovo αναλαμβάνει και διαχειρίζεται το μεγαλύτερο μέρος της ρύθμισης και της μετεγκατάστασης, η οποία στη συνέχεια εκτελείται τοπικά (Peer-to-Peer), αλλά διεξάγεται με απομακρυσμένη πρόσβαση. Αυτή η υπηρεσία προορίζεται μόνο για πελάτες με τεχνική ευχέρεια. Συνεπώς, η επιλογή «Easy-Install – On-Site» είναι η τυπική/γενικά προτιμώμενη επιλογή.

K2. Προετοιμασία και προγραμματισμός

Η Lenovo θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να ανταλλάξει λεπτομέρειες για τον προγραμματισμό και την παράδοση της υπηρεσίας και να βοηθήσει να διασφαλιστεί ότι ο Πελάτης είναι έτοιμος για την υπηρεσία που θα παραδοθεί. Ο Πελάτης οφείλει να απαντήσει στην εν λόγω επικοινωνία άμεσα.

Μετά την παραλαβή του υλικού, ο Πελάτης θα ειδοποιηθεί στη διεύθυνση deployments@lenovo.com, που θα ενεργοποιήσει την οριστικοποίηση του χρονοδιαγράμματος παράδοσης και την επακόλουθη παράδοση.

Η υπηρεσία αποσυσκευασίας **unboxing** περιλαμβάνει την αποσυσκευασία των υπολογιστών και των σχετικών υποεξαρτημάτων τους που έφτασαν από τη Lenovo και την παροχή βασικής ενσωμάτωσής τους στη διαρρύθμιση του χώρου εργασίας του Πελάτη (όπως σύνδεσή στην ηλεκτροδότηση, συνδέσεις δικτύου (εάν ισχύει) και περιφερειακές συσκευές (πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη, εκτυπωτής). Η Lenovo θα αφαιρέσει επίσης από τον χώρο εργασίας του τελικού χρήστη τις κούτες και τα υλικά συσκευασίας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και θα τα τοποθετήσει σε ένα καθορισμένο σημείο, εντός του γραφείου της επιχείρησης του Πελάτη, από όπου μπορούν να απορριφθούν/ανακυκλωθούν.

Η υπηρεσία ρύθμισης **Setup** περιλαμβάνει τη διαμόρφωση του λειτουργικού συστήματος των MS Windows, τις ενημερώσεις και τη διαμόρφωση του BIOS, τις ενημερώσεις υλικολογισμικού του υλικού, τις ενημερώσεις προγράμματος οδήγησης συσκευής, τη σύνδεση στον εταιρικό τομέα IT, τη ρύθμιση του σαρωτή εκτυπωτή ή/και τη σύνδεσή του σε επιλεγμένες εγκαταστάσεις κοινόχρηστης εκτύπωσης, καθώς και τη ρύθμιση επιφάνειας εργασίας των Windows (screensaver και ρυθμίσεις προβολής). Εάν η επιχείρηση του Πελάτη έχει μια τυπική εικόνα για το λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows, η Lenovo θα εγκαταστήσει μια τέτοια εικόνα στα καινούργια μηχανήματα, υπό την προϋπόθεση ότι η εικόνα έχει καταστεί διαθέσιμη στη Lenovo όταν ξεκινήσει η παράδοση της υπηρεσίας.

Η υπηρεσία μετεγκατάστασης από υπολογιστή σε υπολογιστή **PC to PC Migration** περιλαμβάνει τη ρύθμιση των επικοινωνιών δικτύου μεταξύ του (υφιστάμενου) υπολογιστή προέλευσης και των (νέων) υπολογιστών προορισμού, τη μετεγκατάσταση των εφαρμογών χρήστη (συμπεριλαμβανομένων των ρυθμίσεων και των προφίλ χρήστη) από την πηγή στον στόχο και τη μετεγκατάσταση των δεδομένων χρήστη, που βρίσκονται στον φάκελο χρήστη των Windows `c:\users\username`, όπου το όνομα *χρήστη* αντιπροσωπεύει το όνομα του χρήστη του υπολογιστή, από την πηγή στον στόχο. Αν και ένα μεγάλο μέρος αυτής της διαδικασίας είναι αυτοματοποιημένο, ο Πελάτης θα έχει την ευκαιρία να αποφασίσει ποιες εφαρμογές και ποιοι υποφάκελοι δεδομένων (όπως Έγγραφα, Εικόνες κ.λπ.) πρέπει να μετεγκατασταθούν (αν όχι όλοι). Ο Πελάτης πρέπει να έχει διασφαλίσει, πριν από την έναρξη της υπηρεσίας, ότι έχουν δημιουργηθεί αντίγραφα ασφαλείας σημαντικών δεδομένων και ότι οι υπολογιστές προορισμού έχουν την ίδια ή υψηλότερη χωρητικότητα από τους υπολογιστές προέλευσης, διαφορετικά θα είναι δυνατή μόνο η μερική μετεγκατάσταση δεδομένων.

Νέες εγκαταστάσεις

Για νέους υπολογιστές, η Lenovo θα πραγματοποιήσει μη αυτόματη εγκατάσταση εφαρμογής, χρησιμοποιώντας μέσα εγκατάστασης και κωδικούς κλειδιού άδειας που θα παρασχεθούν από τον Πελάτη.

Λειτουργία K3

Η υπηρεσία εύκολης εγκατάστασης Easy Install εξαρτάται από κάποια στοιχεία των χρηστών του Πελάτη, ώστε να παρασχεθεί η υπηρεσία. Για παράδειγμα, οι χρήστες θα πρέπει να συνδεθούν στους τρέχοντες υπολογιστές τους, ώστε να μετεγκατασταθούν τα δεδομένα τους. Συνεπώς, οι επιτόπιοι και απομακρυσμένοι τεχνικοί της Lenovo θα ξεκινήσουν τη μετεγκατάσταση (και συνεπώς την αλληλεπίδρασή τους με τους χρήστες του Πελάτη) κατά τη διάρκεια των τυπικών εργασιμών ωρών, ώστε να διευκολυνθεί η υποστήριξη αυτής της διαδικασίας από τους χρήστες του Πελάτη.

Λόγω του μεγέθους των αποθετηρίων δεδομένων χρηστών, το αυτοματοποιημένο τμήμα αυτής της υπηρεσίας (μετεγκατάσταση δεδομένων) ενδέχεται να υπερκαλύψει τις τυπικές ώρες γραφείου, αλλά αυτό δεν θα απαιτεί πλέον αλληλεπίδραση με τους χρήστες του Πελάτη ή ανθρώπινη επίβλεψη.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και δίνει τη συγκατάθεσή του για την πρόσβαση στο προϊόν της Lenovo για αυτόν το σκοπό.

Απομακρυσμένη πρόσβαση

Σε περιπτώσεις όπου τα μέλη της απομακρυσμένης ομάδας πρέπει να εργάζονται απευθείας στους υπολογιστές του Πελάτη, θα το πράξουν μόνο με την άδεια του χρήστη του Πελάτη και θα το πράξουν μόνο για σκοπούς που σχετίζονται ειδικά με την παροχή αυτής της υπηρεσίας. Κάθε πρόσβαση στους υπολογιστές του Πελάτη θα είναι παρατηρήσιμη από τον Χρήστη του Πελάτη, καθώς θα είναι μια μέθοδος κοινής χρήσης της επιφάνειας εργασίας που χρησιμοποιείται.

Χρονικά σημεία

Η υπηρεσία Easy Install είναι μια **υπηρεσία σταθερής τιμής** που χρησιμοποιεί τις ακόλουθες χρονικές **κατανομές για τη λειτουργία της ανθρώπινης τεχνολογίας** εντός:

Της επιτόπιας χρονοθυρίδας: Για τις μετεγκαταστάσεις ή τις εγκαταστάσεις υπολογιστών θα προβλέπεται χρόνος τεχνικού έως 80 λεπτά, επιτόπου, ανά μονάδα (όπου η «μονάδα» αναφέρεται είτε σε εγκατάσταση ενός υπολογιστή είτε σε μετεγκατάσταση

ενός υπολογιστή προέλευσης σε υπολογιστή προορισμού). Αυτή η χρονοθυρίδα παρέχει άφθονο χρόνο για τη ρύθμιση του περιβάλλοντος λειτουργικού συστήματος και είτε για την εγκατάσταση εφαρμογών είτε για την εκτέλεση της αυτοματοποιημένης μετεγκατάστασης εφαρμογών, ενώ διασφαλίζει ότι η αυτοματοποιημένη μετεγκατάσταση δεδομένων βρίσκεται σε εξέλιξη. Επιτρέπει επίσης χρόνο για την αντιμετώπιση προβλημάτων.

Της χρονοθυρίδας αυτοματοποιημένης μετεγκατάστασης δεδομένων: Αυτή η χρονική περίοδος εξαρτάται από την ποσότητα των δεδομένων που πρέπει να μετεγκατασταθούν και το εύρος ζώνης που είναι διαθέσιμο για τη μετεγκατάσταση. Για αυτόν τον λόγο, η Lenovo δεν μπορεί να προβλέψει πόσος χρόνος θα χρειαστεί για αυτό και θα αναθέσει την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας στο εργαλείο αυτοματοποιημένης μετεγκατάστασης της Lenovo χωρίς επιπλήρωση.

Της χρονοθυρίδας διασφάλισης ποιότητας μετά την εγκατάσταση/μετεγκατάσταση: Μια απομακρυσμένη ομάδα θα επικοινωνήσει για να επαληθεύσει την επιτυχή ολοκλήρωση και θα έχει 20 και επιπλέον λεπτά για ελέγχους μετά την εγκατάσταση/μετεγκατάσταση, την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη διασφάλιση ποιότητας.

K4. Εξαιρέσεις υπηρεσιών

Οι ακόλουθες δραστηριότητες δεν αποτελούν παραδοτέα της υπηρεσίας σταθερής τιμής Easy Install.

- α) Επίλυση μετεγκαταστάσεων ή αναπτύξεων που ξεκίνησαν πριν από την έναρξη των υπηρεσιών της Lenovo.
- β) Κλωνοποίηση του υπολογιστή προέλευσης στον υπολογιστή προορισμού.
- γ) Μετεγκαταστάσεις εσωτερικών εξαρτημάτων υλικού από τους υπολογιστές προέλευσης στους υπολογιστές προορισμού, όπως κινούμενες μονάδες σκληρού δίσκου, κάρτες γραφικών, μονάδες μνήμης κ.λπ.
- δ) Συναρμολόγηση υλικού (όπως κατασκευή σταθμών εργασίας εκτός αρθρωτού υλικού, όπως συναρμολόγηση ενός Η/Υ από ενσωμάτωση μητρικής πλακέτας, επεξεργαστής, μνήμη, τροφοδοσία, θήκη κ.λπ.)
- ε) Επισκευές (παλαιών) υπολογιστών προέλευσης. Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίσει ότι όλοι οι υπολογιστές προέλευσης είναι πλήρως λειτουργικοί πριν από την έναρξη της υπηρεσίας της Lenovo.
- φ) Αναβαθμίσεις χωρητικότητας καινούργιων υπολογιστών. Οι (νέοι) υπολογιστές προορισμού του πελάτη πρέπει να έχουν την ίδια ή μεγαλύτερη χωρητικότητα από τους (υφιστάμενους/παλαιούς) υπολογιστές προέλευσης.

K5. Γενικοί όροι υπηρεσιών Easy Install

- α) Ο Πελάτης αναλαμβάνει να απαντήσει άμεσα στο email ή την τηλεφωνική επικοινωνία της Lenovo, για να διασφαλίσει ότι ο προγραμματισμός θα μπορέσει να γίνει αποτελεσματικά. Η αδυναμία απάντησης σε τέτοια αιτήματα για προγραμματισμό, πάνω από τρεις φορές κατά τη διάρκεια τεσσάρων εβδομάδων, θα έχει ως αποτέλεσμα την αφαίρεση της προτεραιότητας παράδοσης στην ουρά παράδοσης της Lenovo.
- β) Η Lenovo θα τερματίσει την υπηρεσία και θα θεωρήσει ότι η υπηρεσία έχει παραδοθεί επιτυχώς, σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν απαντήσει στα αιτήματα προγραμματισμού της Lenovo για έως και έξι μήνες από την πρώτη προσπάθεια της Lenovo να επικοινωνήσει με τον Πελάτη.
- γ) Η κάλυψη επί τόπου εγκατάστασης περιορίζεται σε τοποθεσίες που είναι εύκολα προσβάσιμες από όχημα και χωρίς τη χρήση ειδικών εργαλείων ή εξοπλισμού.
- δ) Όπου υπάρχει ανάγκη να συνδέσει η Lenovo παρωχημένες, παλαιές (7 ετών ή άνω) συσκευές ή περιφερειακές συσκευές που δεν υποστηρίζουν τη λειτουργία plug-and-play και δεν υποστηρίζονται εγγενώς από τα Windows, η Lenovo θα εφαρμόσει μια προσέγγιση βέλτιστων προσπαθειών για να τις συνδέσει εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου για την υπηρεσία και η Lenovo θα τις συμπεριλάβει στη λίστα προτεραιοτήτων της ως τελευταίες. Ωστόσο, η Lenovo δεν θα έχει καμία υποχρέωση να τις θέσει σε λειτουργική κατάσταση εντός του καθορισμένου χρόνου που έχει στη διάθεσή της η Lenovo για την παράδοση αυτής της υπηρεσίας.
- ε) Η Lenovo θα εγκαταστήσει λογισμικό τρίτου μέρους σε παλαιούς και νέους υπολογιστές του Πελάτη, το οποίο θα αυτοματοποιήσει τη μετεγκατάσταση των εφαρμογών και δεδομένων του χρήστη του υπολογιστή. Η άδεια χρήσης για αυτό το λογισμικό προορίζεται μόνο για μετεγκατάσταση και το σχετικό κόστος του περιλαμβάνεται στην υπηρεσία της Lenovo. Το λογισμικό θα παραμείνει εγκατεστημένο στα μηχανήματα του χρήστη, αλλά θα παύσει να λειτουργεί μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας μετεγκατάστασης της Lenovo.
- φ) Όταν η Lenovo παραδίδει μη αυτόματες εγκαταστάσεις εφαρμογών, η Lenovo θα χρησιμοποιεί την προεπιλεγμένη/συνιστώμενη διαδρομή εγκατάστασης του παρόχου εφαρμογών στο μενού εγκατάστασής του. Δεν θα έχουμε τον χρόνο να παρέχουμε προσαρμογή των περιβαλλόντων εφαρμογών κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης.
- γ) Ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για την επιβεβαίωση ότι οι εφαρμογές λειτουργούν σωστά μετά την εγκατάστασή τους και την άμεση ενημέρωση της Lenovo σε περίπτωση προβλημάτων.
- η) Η υπηρεσία Easy Install θα ολοκληρωθεί όταν ένας απομακρυσμένος έλεγχος διασφάλισης ποιότητας επαληθεύσει την επιτυχή παράδοση με τον χρήστη του υπολογιστή του Πελάτη. Θα επιχειρήσουμε τρεις προσπάθειες να επικοινωνήσουμε μέσω email, ωστόσο, εάν η Lenovo δεν λάβει απάντηση από τον χρήστη για τρεις εργάσιμες ημέρες μετά την τρίτη προσπάθεια επικοινωνίας, η Lenovo θα θεωρήσει ότι η υπηρεσία έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς.

- ι) Η Lenovo δεν θα είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων που προκύπτει από οποιοσδήποτε υπηρεσίες εγκατάστασης και συγκεκριμένα για τη μετεγκατάσταση δεδομένων. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για όλα τα αντίγραφα ασφαλείας.
- φ) Ο Πελάτης θα υπερασπιστεί, θα αποζημιώσει και θα διατηρήσει τη Lenovo αζημίωτη κατ' απαίτηση από οποιαδήποτε απαίτηση ή αγωγή τρίτου που προκύπτει από: (α) αδυναμία του Πελάτη να αποκτήσει ή να συμμορφωθεί με την κατάλληλη άδεια χρήσης, δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή οποιοσδήποτε άλλες άδειες, κανονιστικές πιστοποιήσεις ή εγκρίσεις που σχετίζονται με οποιαδήποτε προϊόντα τρίτων, συμπεριλαμβανομένου του λογισμικού, που ζητείται από τον Πελάτη να εγκατασταθεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν της Lenovo ως μέρος των Υπηρεσιών ή (β) οποιοσδήποτε ανακριβείς δηλώσεις σχετικά με την ύπαρξη οποιασδήποτε άδειας εξαγωγής ή οποιονδήποτε ισχυρισμό κατά της Lenovo λόγω παράβασης ή εικαζόμενων παραβάσεων των ισχυόντων νόμων, κανονισμών και διαταγών περί εξαγωγών από τον Πελάτη.
- κ) Η ακύρωση της υπηρεσίας Easy Install είναι δυνατή εντός 45 ημερών από τη στιγμή της τιμολόγησης της υπηρεσίας και δεν θα είναι πλέον δυνατή η ακύρωση αυτής της υπηρεσίας 24 ώρες πριν από την προγραμματισμένη έναρξη της ανάπτυξης, ακόμη και σε περιπτώσεις όπου η ανάπτυξη έχει προγραμματιστεί εντός 45 ημερών από την τιμολόγηση.
- λ) Η Lenovo εξαρτάται σε κρίσιμο βαθμό από την εκπλήρωση των ευθυνών του Πελάτη από τον Πελάτη. Συνεπώς, η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την παράδοση της υπηρεσίας Easy Install, εάν μια προγραμματισμένη προσπάθεια παράδοσης έρθει σε σύγκρουση με ευθύνες του Πελάτη που δεν έχουν ικανοποιηθεί.

K6. Ευθύνες πελάτη

- α) Η σύνδεση στο διαδίκτυο της επιχείρησης του Πελάτη θα πρέπει να είναι πλήρως λειτουργική πριν από την άφιξη της Lenovo, επειδή η Lenovo ενδέχεται να τη χρειαστεί για λήψεις οδηγών, απομακρυσμένες παρεμβάσεις κ.λπ.
- β) Το τμήμα IT του πελάτη θα πρέπει να είναι σε επιφυλακή, εάν απαιτείται υποστήριξη σχετική με τυχόν υποδομές.
- γ) Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίσει ότι οι κωδικοί άδειας χρήσης για το λογισμικό είναι διαθέσιμοι και έγκυροι, σε περίπτωση που απαιτούνται καινούργιες/μη αυτόματες εγκαταστάσεις εφαρμογών.
- δ) Ο Πελάτης αναλαμβάνει κάθε ευθύνη για όλες τις απαιτήσεις παραχώρησης άδειας χρήσης λογισμικού. Ο Πελάτης παρέχει την άδεια στον τεχνικό της Lenovo να αποδεχθεί οποιοσδήποτε και όλες τις συμβάσεις αδειοδότησης για λογαριασμό του Πελάτη που αποτελούν αναγκαίο μέρος της διαδικασίας εγκατάστασης, εκτός εάν δοθεί διαφορετική γραπτή εντολή από τον Πελάτη. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για να επικυρώσει ότι οι εφαρμογές λειτουργούν σωστά μετά την εγκατάστασή τους.

Σε περιπτώσεις όπου γίνει παραγγελία επί τόπου παράδοσης:

- ε) Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι οι παλαιοί και νέοι υπολογιστές βρίσκονται εντός του κτιρίου στο οποίο πρόκειται να μετεγκατασταθούν.
- φ) Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει δωρεάν, ασφαλή, επαρκή και έγκαιρη πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και τα προϊόντα του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της στάθμευσης, του επαρκούς χώρου εργασίας και της ηλεκτρικής ενέργειας.
- γ) Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίσει ότι τα περιφερειακά κοινής χρήσης που είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο (όπως εκτυπωτές/σαρωτές) λειτουργούν πλήρως εξ αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, δεν θα ενσωματωθούν στη διαμόρφωση του υπολογιστή προορισμού.

Σε περιπτώσεις όπου απαιτείται μετεγκατάσταση εφαρμογών και δεδομένων

- η) Ο/Οι Χρήστης/ες του Πελάτη θα παρέχουν στη Lenovo μια λίστα ή θα επισημαίνουν στη Lenovo τους κοινόχρηστους εκτυπωτές/σαρωτές που χρησιμοποιούν τακτικά, ώστε να μπορούν να ρυθμιστούν σωστά.

K7. Πρόσθετες χρεώσεις υπηρεσιών

Η μετακίνηση προς τοποθεσίες που υπερβαίνουν την απόσταση των 50 μιλίων από το κέντρο της πόλης του πλησιέστερου κέντρου παραδόσεων της Lenovo θα χρεωθεί όπως αναφέρεται στην εκάστοτε προσφορά ή **η μετακίνηση σε πρόσθετες τοποθεσίες** θα υπόκειται επίσης σε πρόσθετες χρεώσεις όπως αναφέρεται στην προσφορά.

Η αφαίρεση, απόρριψη/ανακύκλωση εξοπλισμού, καταστροφή ασφαλών δεδομένων, ανακατασκευή/μεταπώληση των ανεπιθύμητων υπολογιστών του Πελάτη, για λογαριασμό του Πελάτη, δεν περιλαμβάνεται και αντιπροσωπεύει προαιρετικές υπηρεσίες κατάντη που θα μπορούσε να παρέχει η Lenovo. Εάν ο Πελάτης απαιτήσει τέτοιες υπηρεσίες από εμάς, η Lenovo θα το συζητήσει ευχαρίστως όταν η Lenovo επικοινωνήσει με τον πελάτη για να διευθετήσει την παράδοση της υπηρεσίας Easy Install και να παράσχει στον Πελάτη μια προσφορά για τις εν λόγω υπηρεσίες.

Στο πεδίο εφαρμογής αυτής της υπηρεσίας δεν θα περιλαμβάνονται **ενέργειες μετεγκατάστασης δεδομένων από άλλες πηγές**, όπως άλλοι σκληροί δίσκοι, για την αναφερόμενη τιμή και ενδέχεται να απαιτείται από τον Πελάτη να αγοράσει επιπλέον χρόνο τεχνικού.

Πρόσθετος χρόνος για πρόσθετη επιτόπια παροχή υπηρεσιών: Εάν ο Πελάτης χρειαστεί πρόσθετη, σχετική εργασία για την οποία θα ήθελε βοήθεια από τη Lenovo, η οποία εργασία δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας της Lenovo (όπως περιγράφεται παραπάνω), ο Πελάτης θα μπορεί να εξασφαλίσει πρόσθετο χρόνο διαδικτυακής υποστήριξης, σε διαστήματα των 30 λεπτών, και όταν είναι εφικτό (σε επίπεδο πόρων), ο χρόνος θα είναι διαθέσιμος αμέσως. Αυτό μπορεί να γίνει πριν ή ακόμα και κατά τη διάρκεια της παράδοσης. Η Lenovo θα μπορεί να παραδώσει αυτήν την υπηρεσία χρησιμοποιώντας είτε τον διαθέσιμο

τεχνικό της εγκατάστασης είτε απομακρυσμένους πόρους (εάν ο τεχνικός της εγκατάστασης δεν μπορεί να παρατείνει την επίσκεψή του). Σημειώστε ότι η εν λόγω εργασία θα διεξαχθεί σε χρονική και υλική βάση και θα εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

IB. Υποστήριξη ενοποιημένων λύσεων της Lenovo (Lenovo Integrated Solutions Support - LISS)

IB.1. Αυτή η Υπηρεσία παρέχει πρόσβαση σε τεχνικούς υποστήριξης ενοποιημένων λύσεων προχωρημένου επιπέδου («LISS») και ένα ενιαίο, καθορισμένο σημείο επικοινωνίας για όλες τις ενοποιημένες λύσεις της Lenovo. Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας, ως «ενοποιημένες λύσεις» της Lenovo νοούνται οι λύσεις που προσφέρονται από τη Lenovo, οι οποίες μπορούν να αποτελούνται από συνδυασμό προϊόντων της Lenovo και προϊόντων που δεν ανήκουν στη Lenovo (π.χ. υλικό, λογισμικό και υπηρεσίες). Όταν επικοινωνείτε με έναν τεχνικό υποστήριξης ενοποιημένων λύσεων της Lenovo, πρέπει να ακολουθήσετε τις διαδικασίες προσδιορισμού προβλημάτων σύμφωνα με τις οδηγίες του τεχνικού. Ο τεχνικός θα επιχειρήσει να διαγνώσει και να επιλύσει το πρόβλημά σας μέσω τηλεφώνου και ενδέχεται να σας δώσει οδηγίες για λήψη και εγκατάσταση ενημερώσεων λογισμικού. Ο τεχνικός LISS θα καθορίσει εάν το πρόβλημα σχετίζεται με το υλικό, το λογισμικό ή τη συνδεσιμότητα και θα σας βοηθήσει να το επιλύσετε ως εξής:

IB.2. Υλικό που παρέχεται σε ενοποιημένη λύση της Lenovo

- A. Τυχόν προβλήματα με επώνυμα προϊόντα υλικού της Lenovo τα οποία καλύπτονται από την Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo και εντός της ισχύουσας περιόδου εγγύησης που δεν μπορούν να επιλυθούν μέσω τηλεφώνου, υπηρεσιών επισκευής ή αντικατάστασης προϊόντος, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo, θα διευθετηθούν από τον τεχνικό LISS, σύμφωνα με την ισχύουσα υπηρεσία εγγύησης για το προϊόν. Εάν η περίοδος Περιορισμένης Εγγύησης της Lenovo έχει λήξει για το επώνυμο προϊόν υλικού Lenovo, η Lenovo θα διεξάγει διαγνωστικά τεστ και θα παρέχει μια προσφορά για αποδοχή από τον Πελάτη πριν από οποιοδήποτε επισκευές.
- B. Όταν το πρόβλημα με την ενοποιημένη λύση της Lenovo προκαλείται από υλικό με την εμπορική επωνυμία τρίτου μέρους, η Lenovo θα εμπλέξει τον κατασκευαστή του εν λόγω υλικού και θα συντονίσει την επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος σύμφωνα με τους όρους συντήρησης εγγύησης του τρίτου κατασκευαστή ή τη διαδικασία συντήρησης εκτός εγγύησης.

IB.3. Λογισμικό που παρέχεται στην ενοποιημένη λύση της Lenovo

- A. Η Υπηρεσία υποστήριξης ενοποιημένων λύσεων της Lenovo για το Λογισμικό Lenovo υπόκειται στους όρους της σύμβασης άδειας χρήσης λογισμικού με τη Lenovo.
- B. Η Lenovo θα παρέχει απευθείας τηλεφωνική υποστήριξη για προβλήματα εγκατάστασης και βασικής χρήσης για λογισμικό τρίτων που περιλαμβάνεται από τη Lenovo στην Ενοποιημένη Λύση της Lenovo. Η Lenovo θα επικοινωνήσει με τον τρίτο προμηθευτή λογισμικού, θα καταχωρίσει ένα δελτίο υπηρεσίας (service ticket) και θα καλέσει τον προμηθευτή λογισμικού για λογαριασμό σας.

Η Lenovo δεν είναι υπεύθυνη για λογισμικό τρίτων ή για τις πράξεις ή παραλείψεις οποιουδήποτε προμηθευτή λογισμικού. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο εάν έχετε τις απαραίτητες άδειες, συμφωνίες υποστήριξης και δικαιώματα από τον προμηθευτή του λογισμικού. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο σε εμπορικούς πελάτες.

IF. Υπηρεσίες αντιστάθμισης εκπομπών CO2

Αντιστάθμιση εκπομπών CO2 σημαίνει - μια επαληθευμένη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα ή του ισοδύναμου της στα άλλα αέρια του θερμοκηπίου (Πρωτόκολλο GHG), που γίνεται για να αντισταθμιστούν οι εκπομπές που πραγματοποιούνται αλλού. Οι αντισταθμίσεις μετρώνται σε μετρικούς τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e). Η αντιστάθμιση πραγματοποιείται μέσω υποστήριξης ή/και ενεργοποίησης διαφορετικών έργων αντιστάθμισης του CO₂, όπως η χρήση αναλλαστικών πηγών ενέργειας.

1. Βάση υπολογισμού αντιστάθμισης CO₂. Η Lenovo υπολογίζει τις σχετικές εκπομπές αποτυπώματος άνθρακα του προϊόντος για αντιστάθμιση με βάση την εκτιμώμενη παραγωγή αερίων θερμοκηπίου για ολόκληρο τον κύκλο ζωής του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της παραγωγής, της μεταφοράς, της χρήσης του προϊόντος και της απόρριψης στο τέλος της διάρκειας ζωής. Όπου η Lenovo γνωρίζει ένα αριθμητικό εύρος που βασίζεται σε διάφορους παράγοντες για τον υπολογισμό της αντιστάθμισης, τους οποίους γνωρίζουμε, η Lenovo θα «στρογγυλοποιήσει» και θα επιλέξει τον πιο αποτελεσματικό υπολογισμό, προκειμένου να διασφαλιστεί μια όσο το δυνατόν πιο μεγάλη αντιστάθμιση για το εν λόγω προϊόν.
2. Αλλαγές στη μεθοδολογία. Η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τη μεθοδολογία αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ όπου αρμόζει, για παράδειγμα:
 - α. Όπου απαιτείται δια νόμου
 - β. Όπου η κύρια επιστημονική μεθοδολογία σχετικά με τη λογιστική αντιστάθμισης εκπομπών άνθρακα ή άλλους περιβαλλοντικούς παράγοντες αμφισβητείται αξιόπιστα ή εξελίσσεται και ως εκ τούτου κρίνεται εύλογη η ενημέρωση της πρακτικής μας για λόγους συμμόρφωσης.
3. Αλλαγές στην Υπηρεσία. Τα στοιχεία της Υπηρεσίας ενδέχεται να υπόκεινται σε αλλαγές όταν:
 - α. Η Lenovo κρίνει εύλογα ότι υπάρχει πιθανότητα παράβασης περιβαλλοντικών ή άλλων εφαρμοστέων νόμων
 - β. Απαιτούνται δια νόμου άλλες υποχρεώσεις αντιστάθμισης εκπομπών CO₂
 - γ. Η Lenovo θεωρεί εύλογα ότι άλλα ισοδύναμα προγράμματα έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στη βιωσιμότητα
 - δ. Ο πάροχος αντιστάθμισης της Lenovo ή/και τα έργα που υποστηρίζει έχουν αλλάξει.

4. Συμβατές συσκευές. Η υπηρεσία αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ θα είναι διαθέσιμη μόνο σε συνδυασμό με συμβατές συσκευές. Τέτοιες συσκευές υπόκεινται σε αλλαγές.
5. Βέλτιστες προσπάθειες. Η Lenovo θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι το Πρόγραμμα αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ και όλα τα έργα μείωσης του άνθρακα που υποστηρίζονται από αυτήν είναι εξασφαλισμένα ως προς την ποιότητα. Τα έργα που υποστηρίζει η Lenovo συμμορφώνονται επί του παρόντος με τον μηχανισμό καθαρής ανάπτυξης. Η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει σε ένα ισοδύναμο πρότυπο κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Τα υποστηρικτικά έργα αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ θα καταχωριστούν σε αξιόπιστο μητρώο αντιστάθμισης εκπομπών CO₂.
6. Απόδειξη αντιστάθμισης. Η Lenovo θα παράσχει αποδεικτικά στοιχεία στον Πελάτη για την υπηρεσία αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ και την ταυτοποίηση του προγράμματος, εάν ζητηθεί. Η μορφή της εν λόγω πιστοποίησης ή τεκμηρίωσης επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια της Lenovo. Οποιοδήποτε καθεστώς πιστοποίησης μπορεί να αλλάξει ώστε να είναι ανεξάρτητο ή ενδοεταιρικό, αλλά θα είναι συγκρίσιμο με τα αξιόπιστα πρότυπα στην αγορά.
7. Καμία εγγύηση. Η Lenovo δεν εγγυάται ότι οποιαδήποτε πιστοποίηση ή πρόγραμμα αντιστάθμισης εκπομπών CO₂ που έχει θεσπίσει η ίδια θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για νομικούς ή φορολογικούς σκοπούς. Όπου η Lenovo προσφέρει επιλογή συμμετοχικών προγραμμάτων μείωσης των εκπομπών άνθρακα, θα καταβάλει τις βέλτιστες προσπάθειες, αλλά η επιλογή προγραμμάτων δεν είναι εγγυημένη. Η Lenovo δεν παρέχει εγγυήσεις ως προς την αποτελεσματικότητα ή την απόδοση οποιωνδήποτε έργων μείωσης των εκπομπών άνθρακα που υποστηρίζονται από αυτήν την υπηρεσία.

7 Επιχειρηματικοί συνεργάτες της Lenovo

Η Lenovo μπορεί να συνάπτει συμβάσεις με προμηθευτές και μεταπωλητές («Επιχειρηματικοί συνεργάτες») για την προώθηση, το μάρκετινγκ και την υποστήριξη ορισμένων Υπηρεσιών. Ωστόσο, οι Επιχειρηματικοί συνεργάτες είναι ανεξάρτητοι και ξεχωριστοί από τη Lenovo. Η Lenovo δεν είναι υπεύθυνη για τις ενέργειες ή τις δηλώσεις των Επιχειρηματικών συνεργατών, τις υποχρεώσεις που μπορεί να έχουν προς εσάς ή οποιαδήποτε προϊόντα ή υπηρεσίες που σας παρέχουν βάσει των συμφωνιών τους. Όταν αγοράζετε την Υπηρεσία από έναν Επιχειρηματικό συνεργάτη, ο Επιχειρηματικός συνεργάτης καθορίζει τις χρεώσεις και τους όρους για την Υπηρεσία.

8 Αγορά υπηρεσιών από τη Lenovo

Πρέπει να ληφθεί πληρωμή από τη Lenovo ή από έναν μεταπωλητή της Lenovo πριν παρασχεθεί οποιαδήποτε Υπηρεσία. Εκτός από συναλλαγές με πιστωτική και χρεωστική κάρτα, τα ποσά οφείλονται με την παραλαβή του τιμολογίου. Συμφωνείτε να πληρώσετε όπως καθορίζεται στο τιμολόγιο, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε τέλους εκπρόθεσμης πληρωμής. Φέρετε την ευθύνη για οποιουδήποτε φόρους που προκύπτουν από τις αγορές σας στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης. Εάν η Υπηρεσία δεν είναι καταχωρισμένη στη Lenovo, θα σας ζητηθεί να προσκομίσετε απόδειξη αγοράς ως απόδειξη του δικαιώματός σας για μια Υπηρεσία.

9 Πολιτική επιστροφής/ακύρωσης της Lenovo

Εκτός εάν μια Υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί ή καταχωριστεί, μπορείτε να ακυρώσετε μια Υπηρεσία εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αγοράς και να λάβετε επιστροφή χρημάτων ή πίστωση. Για να δικαιούστε επιστροφή χρημάτων ή πίστωση, πρέπει να ενημερώσετε τη Lenovo ή τον πωλητή σας γραπτώς εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αγοράς. Ένα αντίγραφο του τιμολογίου σας πρέπει να συνοδεύει το αίτημα.

10 Ανάκληση υπηρεσίας

Η Lenovo μπορεί να ανακαλέσει μέρος ή το σύνολο των Υπηρεσιών που καθορίζονται στην παρούσα με κοινοποίηση ενός (1) μήνα προς εσάς. Εάν η Lenovo αποσύρει μια Υπηρεσία για την οποία έχετε πληρώσει πλήρως και η Lenovo δεν σας την έχει παράσχει πλήρως, τότε, εάν αγοράστηκε απευθείας από τη Lenovo, η Lenovo θα σας δώσει μια κατ' αναλογία επιστροφή χρημάτων. Πρέπει να επικοινωνήσετε με τον Επιχειρηματικό συνεργάτη της Lenovo σχετικά με την επιστροφή χρημάτων για οποιεσδήποτε Υπηρεσίες αγοράστηκαν από αυτόν.

11 Ανωτέρα βία

Εκτός από τις υποχρεώσεις πληρωμής, κανένα Μέρος δεν θα ευθύνεται έναντι του άλλου Μέρους για οποιαδήποτε παράλειψη ή καθυστέρηση στην εκτέλεση των υποχρεώσεών του, στον βαθμό που η εν λόγω παράλειψη ή καθυστέρηση προκαλείται από: φωτιά, πλημμύρα, σεισμούς ή άλλα στοιχεία της φύσης, πράξεις πολέμου, τρομοκρατικές ενέργειες, διαδηλώσεις, απεργίες, διακοπές εργασίας, πολιτικές αναταραχές, εξεγέρσεις ή επαναστάσεις, επιδημίες, διακοπές γραμμών επικοινωνίας ή ενέργειας, κρατικούς νόμους, δικαστικές εντολές ή κανονισμούς ή οποιαδήποτε άλλη αιτία πέραν του εύλογου ελέγχου του.

12 Εγγύηση υπηρεσιών

Η Lenovo εγγυάται ότι οι Υπηρεσίες θα εκτελεστούν με εύλογη φροντίδα και δεξιάτητα σύμφωνα με την περιγραφή των εργασιών που καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση για την ισχύουσα Υπηρεσία της Lenovo. Συμφωνείτε να παρέχετε έγκαιρη γραπτή ειδοποίηση για οποιαδήποτε παράλειψη συμμόρφωσης με την παρούσα εγγύηση

ΣΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ, Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΣΑΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΙΩΠΗΡΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΧΩΡΙΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ, ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ ΚΑΙ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΕΓΓΥΗΣΗΣ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗΣ ΜΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ. ΟΛΟ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ «ΩΣ ΕΧΟΥΝ», ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΟΡΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΕΙΔΟΥΣ. ΤΡΙΤΟΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΕΣ, ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΔΙΚΑΙΟΠΑΡΟΧΟΙ Ή ΕΚΔΟΤΕΣ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΤΙΣ ΔΙΚΕΣ ΤΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ. ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ Ή ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΟΥΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥΣ ΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΙΑΣ ΣΙΩΠΗΡΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΟΠΟΤΕ Ο ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ.

Η Lenovo δεν εγγυάται την αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα λειτουργία μιας Υπηρεσίας ή ότι η Lenovo θα διορθώσει όλα τα ελαττώματα.

13 Περιορισμός νομικής ευθύνης

Ενδέχεται να προκύψουν περιστάσεις κατά τις οποίες, λόγω αθέτησης εκ μέρους της Lenovo ή άλλης ευθύνης, δικαιούστε να ανακτήσετε ζημίες από τη Lenovo. Ανεξάρτητα από τη βάση στην οποία δικαιούστε να ζητήσετε αποζημίωση από τη Lenovo (συμπεριλαμβανομένης ουσιώδους παράβασης, αμέλειας, ψευδής δήλωσης ή άλλης απαίτησης κατά σύμβαση ή λόγω αδικοπραξίας), η συνολική νομική ευθύνη της Lenovo για όλες τις απαιτήσεις συνολικά που προκύπτουν από ή σχετίζονται με κάθε Υπηρεσία ή που προκύπτουν με άλλο τρόπο βάσει της παρούσας Σύμβασης δεν θα υπερβαίνει το ποσό οποιωνδήποτε πραγματικών άμεσων ζημιών έως το ποσό των χρεώσεων

για την Υπηρεσία που αποτελεί το αντικείμενο της απαίτησης. Αυτό το όριο ισχύει επίσης για οποιονδήποτε από τους υπεργολάβους ή μεταπωλητές της Lenovo. Αποτελεί τη μέγιστη τιμή για την οποία η Lenovo, οι μεταπωλητές και οι υπεργολάβοι της είναι συλλογικά υπεύθυνοι. Τα παρακάτω ποσά ζημιών δεν υπόκεινται σε ανώτατο όριο: α) ζημίες για σωματική βλάβη (συμπεριλαμβανομένου του θανάτου), β) ζημίες σε ακίνητη περιουσία και γ) ζημίες σε υλικά προσωπικά περιουσιακά στοιχεία για τα οποία η Lenovo είναι αποκλειστικά και νομικά υπεύθυνη.

Εκτός εάν απαιτείται ρητά από τον νόμο χωρίς τη δυνατότητα συμβατικής παραίτησης, σε καμία περίπτωση η Lenovo, οι μεταπωλητές της ή οι υπεργολάβοι της δεν θα είναι υπεύθυνοι για οποιοδήποτε από τα παρακάτω, ακόμη και αν έχουν ενημερωθεί για την πιθανότητα τους:

- α) απώλεια ή ζημιά σε δεδομένα,
- β) ειδικές, συμπτωματικές, παραδειγματικές ή έμμεσες ζημίες ή για οποιοσδήποτε οικονομικές επακόλουθες ζημίες ή
- γ) απώλεια κερδών, εργασιών, εσόδων, υπεραξίας ή αναμενόμενης εξοικονόμησης.

ΚΑΘΩΣ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ Ή ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ Ή ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΥΧΑΙΩΝ Ή ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΩΝ ΖΗΜΙΩΝ, Ο ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ Ή ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ.

14 Γενικά

- A. Η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να αναθέτει υπεργολαβικά τις Υπηρεσίες ή οποιοδήποτε μέρος αυτών σε υπεργολάβους που επιλέγονται από τη Lenovo.
- B. Όταν μια Υπηρεσία περιλαμβάνει την αντικατάσταση ενός προϊόντος ή εξαρτήματος, το αντικατασταθέν προϊόν ή εξάρτημα γίνεται ιδιοκτησία της Lenovo και το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης γίνεται δική σας ιδιοκτησία.
- X. Μόνο τα μη τροποποιημένα προϊόντα και εξαρτήματα της Lenovo είναι κατάλληλα για αντικατάσταση. Το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης που παρέχεται από τη Lenovo θα είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας και λειτουργικά ισοδύναμο με το αρχικό προϊόν ή εξάρτημα. Το προϊόν ή το εξάρτημα αντικατάστασης ενδέχεται να μην είναι καινούργιο. Εκτός από τον βαθμό που επιτρέπεται από τον νόμο, το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης θα είναι εγγυημένο για το υπόλοιπο της περιόδου που απομένει στο αρχικό προϊόν.
- Δ. Τα προϊόντα και τα εξαρτήματα που προσκομίζονται για επισκευή μπορούν να αντικατασταθούν από ανακατασκευασμένα προϊόντα ή εξαρτήματα του ίδιου τύπου αντί να επισκευαστούν. Τα προϊόντα και τα εξαρτήματα που επισκευάζονται ενδέχεται να επισκευάζονται με χρήση ανακατασκευασμένων εξαρτημάτων. Η επισκευή του προϊόντος ενδέχεται να οδηγήσει σε απώλεια δεδομένων, εάν το προϊόν που πρόκειται να επισκευαστεί μπορεί να διατηρήσει δεδομένα που παράγονται από τον χρήστη. Σε καμία περίπτωση δεν θα καθίσταται υπεύθυνος η Lenovo για την απώλεια δεδομένων ή πληροφοριών σχετικά με ένα προϊόν ή οποιαδήποτε μέρη αυτού στα οποία μπορεί να παρασχεθεί πρόσβαση στη Lenovo κατά τη διάρκεια των Υπηρεσιών που θα παρασχεθούν βάσει της παρούσας.
- E. Στον βαθμό που ισχύει για αυτήν τη συναλλαγή, ο καθένας μας είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη, την κατεύθυνση, τον έλεγχο και την αποζημίωση του αντίστοιχου προσωπικού μας.
- Φ. Καθένας από εμάς μπορεί να επικοινωνεί με τον έτερο συμβαλλόμενο με ηλεκτρονικά μέσα και η εν λόγω επικοινωνία είναι αποδεκτή ως υπογεγραμμένη γραπτή επιστολή, στον βαθμό που επιτρέπεται από το ισχύον δίκαιο. Ένας αναγνωριστικός κωδικός (που ονομάζεται «αναγνωριστικό χρήστη») που περιέχεται σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο είναι νομικά επαρκής για την επαλήθευση της ταυτότητας του αποστολέα και της γνησιότητας του εγγράφου.
- Γ. Καθένας από εμάς είναι ελεύθερος να συνάψει παρόμοιες συμφωνίες με άλλους.
- Η. Καθένας από εμάς εκχωρεί στον έτερο συμβαλλόμενο μόνο την άδεια και τα δικαιώματα που καθορίζονται σε

οποιοσδήποτε ισχύουσες συμβάσεις αδειών. Δεν εκχωρούνται άλλες άδειες ή δικαιώματα (συμπεριλαμβανομένων των αδειών ή των δικαιωμάτων στο πλαίσιο διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας) είτε απευθείας, είτε σιωπηρά, είτε με άλλο τρόπο.

- I. Συμφωνείτε να μην μεταπωλήσετε την Υπηρεσία. Οποιαδήποτε προσπάθεια να το κάνετε αυτό είναι άκυρη, εκτός εάν συμφωνηθεί γραπτώς από τη Lenovo.
- Θ. Είστε υπεύθυνοι για την επιλογή των Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας και για τα αποτελέσματα που λαμβάνονται από τη χρήση των Υπηρεσιών.
- K. Κανένας από εμάς δεν θα ασκήσει αγωγή, ανεξάρτητα από τη μορφή της, που προκύπτει από ή σχετίζεται με την παρούσα Σύμβαση ή τη συναλλαγή βάσει αυτής, για περισσότερα από δύο έτη μετά την έγερση της αιτίας της αγωγής, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από το ισχύον τοπικό δίκαιο. Μετά την εν λόγω προθεσμία, οποιαδήποτε νομική αγωγή που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση ή τη συναλλαγή βάσει αυτής και όλα τα αντίστοιχα δικαιώματα που σχετίζονται με οποιαδήποτε τέτοια ενέργεια θα λήξουν, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από το ισχύον δίκαιο χωρίς τη δυνατότητα συμβατικής παραίτησης ή περιορισμού.
- Λ. Κανείς από εμάς δεν παραχωρεί στον έτερο συμβαλλόμενο το δικαίωμα χρήσης των εμπορικών σημάτων, των εμπορικών επωνυμιών ή άλλων ονομασιών του σε οποιαδήποτε προώθηση ή δημοσίευση χωρίς εκ των προτέρων γραπτή συγκατάθεση.
- M. Σε περίπτωση που οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Σύμβασης κριθεί άκυρη ή μη εκτελεστή, οι υπόλοιπες διατάξεις της παρούσας Σύμβασης παραμένουν σε πλήρη ισχύ και εφαρμογή.
- N. Η υποχρέωση της Lenovo να παρέχει Υπηρεσίες εξαρτάται από την ολοκλήρωση της διαδικασίας Εγγραφής ή/και Ενεργοποίησης.
- O. Η Lenovo και οι συνδεδεμένες εταιρείες, οι Επιχειρηματικοί συνεργάτες, οι μεταπωλητές και οι υπεργολάβοι της μπορούν να επεξεργάζονται, να αποθηκεύουν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες σχετικά με τη συναλλαγή σας και τα στοιχεία επικοινωνίας σας, συμπεριλαμβανομένου του ονόματος, των αριθμών τηλεφώνου, της διεύθυνσης και των διευθύνσεων email, για την επεξεργασία και εκπλήρωση της συναλλαγής σας, οπουδήποτε και αν δραστηριοποιούνται. Ενδέχεται επίσης να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας ενημερώσουμε για οποιαδήποτε ανάκληση προϊόντος, ζητήματα ασφάλειας ή ενέργειες συντήρησης. Όπου επιτρέπεται από το τοπικό δίκαιο, μπορεί να χρησιμοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες για να ρωτήσουμε για την ικανοποίησή σας με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας ή για να σας παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες. Μπορείτε να εξαιρεθείτε από τη λήψη περαιτέρω τέτοιων επικοινωνιών από εμάς σε οποιαδήποτε στιγμή. Για την επίτευξη αυτών των σκοπών, ενδέχεται να μεταφέρουμε τις πληροφορίες σας σε οποιαδήποτε χώρα όπου δραστηριοποιούμαστε. Ενδέχεται να τις παρέχουμε σε οντότητες που ενεργούν για λογαριασμό μας ή ενδέχεται να τις γνωστοποιήσουμε όπου απαιτείται δια νόμου. Ωστόσο, δεν θα πουλήσουμε ή μεταβιβάσουμε με άλλον τρόπο πληροφορίες που επιτρέπουν την ταυτοποίηση προσώπων, τις οποίες έχουμε λάβει από εσάς, σε τρίτους για δική τους χρήση απευθείας μάρκετινγκ, χωρίς τη συγκατάθεσή σας.
- ΠI. Καθένας από εμάς θα συμμορφώνεται με οποιοσδήποτε νόμους και κανονισμούς που ισχύουν για την παρούσα Σύμβαση.
- Θ. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση, εν όλω ή εν μέρει, χωρίς την εκ των προτέρων γραπτή συγκατάθεση της Lenovo. Οποιαδήποτε απόπειρα να το κάνετε αυτό είναι άκυρη. Κανείς μας δεν θα αρνηθεί αδικαιολόγητα την εν λόγω συγκατάθεση. Η εκχώρηση της παρούσας Σύμβασης από οποιονδήποτε από εμάς σε μια συνδεδεμένη εταιρεία ή σε έναν διάδοχο οργανισμό μέσω συγχώνευσης ή εξαγοράς δεν απαιτεί τη συγκατάθεση του άλλου μέρους. Η Lenovo μπορεί επίσης να εκχωρήσει τα δικαιώματά της σε πληρωμές βάσει της παρούσας Σύμβασης χωρίς τη συγκατάθεσή σας.
- P. Οποιοσδήποτε όροι οι οποίοι εκ του χαρακτήρα τους εκτείνονται πέραν της καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης, παραμένουν σε ισχύ έως ότου εκπληρωθούν και θα ισχύουν για τους αντίστοιχους διαδόχους και εκδοχείς μας.
- Σ. Καθένας από εμάς παραιτείται δια της παρούσας από το δικαίωμά του σε δίκη ενόρκων για οποιαδήποτε ενέργεια που προκύπτει από ή σχετίζεται με την παρούσα Σύμβαση. Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τις Συμβάσεις Διεθνούς Πώλησης Αγαθών δεν θα ισχύει. Καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης δεν επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματα των καταναλωτών που δεν μπορούν να αποποιηθούν ή να περιοριστούν από σύμβαση.

15 Γεωγραφικό Πεδίο Εφαρμογής και Διέπον Δίκαιο

Τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε συμβαλλομένου ισχύουν μόνο στη χώρα αγοράς, εκτός από το ότι όλες οι άδειες είναι έγκυρες σύμφωνα με τους όρους τους. Εκτός εάν ορίζεται ρητά διαφορετικά, το δίκαιο της χώρας στην οποία αγοράσατε την Υπηρεσία διέπει την παρούσα Σύμβαση.

ΜΕΡΟΣ 2- ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΧΩΡΑ ΟΡΟΙ

Ευρώπη, Μέση Ανατολή, Αφρική (EMEA)

Οι διατάξεις της Σύμβασης Υπηρεσιών της Lenovo («Σύμβαση») που προσδιορίζονται παρακάτω θα αντικατασταθούν από τις διατάξεις που περιγράφονται στην παρούσα. Όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις της Σύμβασης που δεν τροποποιούνται παρακάτω θα παραμείνουν αμετάβλητοι και σε πλήρη ισχύ.

H. Υποστήριξη Premium Care

Η υποστήριξη Premium Care είναι μια πρόσθετη υπηρεσία, διαθέσιμη για επιλεγμένα προϊόντα υλικού της Lenovo μόνο με πρόσθετη χρέωση. Ισχύει μόνο στην περίπτωση που επιλέξατε να αγοράσετε την υποστήριξη Premium Care. Προς αποφυγή αμφιβολιών, η υποστήριξη Premium Care δεν αποτελεί τυπική/προεπιλεγμένη προσφορά. Εάν αγοραστεί, η υποστήριξη Premium Care θα λειτουργεί ταυτόχρονα με την Περιορισμένη Εγγύηση της Lenovo. Αυτό δεν θα επηρεάσει κανένα από τα νόμιμα δικαιώματά σας, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία περί καταναλωτών.

Η υποστήριξη Premium Care θα περιλαμβάνει:

- Πρόσβαση στο Κέντρο αφοσίωσης πελατών
- Επίλυση περιστατικών βάσει εγγύησης
- Απομακρυσμένη επίλυση περιστατικών
- Υποστήριξη λογισμικού αρχικού κατασκευαστή εξοπλισμού (OEM)
- Ολοκληρωμένη υποστήριξη λογισμικού
- Βοήθεια κατά την έναρξη
- Ετήσιος έλεγχος υγείας συστήματος

H.1 Κέντρο αφοσίωσης πελατών

Το Κέντρο αφοσίωσης πελατών της υποστήριξης Premium Care είναι διαθέσιμο από τις 9:00 έως τις 18:00 τις εργάσιμες ημέρες, με εξαίρεση όλες τις ισχύουσες τοπικές αργίες. Το Κέντρο αφοσίωσης πελατών της υποστήριξης Premium Care παρέχει τα εξής:

- α) Απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων και διαγνωστική βοήθεια (συμπεριλαμβανομένης πιθανώς της σύνδεσης στο σύστημα ή στα προϊόντα σας μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο διαδίκτυο),
- β) Αξιολόγηση της ανάγκης και όπου κρίνεται σκόπιμο, παροχή υποστήριξης λογισμικού από τον αρχικό κατασκευαστή εξοπλισμού (OEM), όπως ορίζεται παρακάτω,
- γ) Παροχή πληροφοριών σχετικά με τα περιστατικά βάσει της εγγύησής σας και τη διαχείριση των περιπτώσεων για βοήθεια στην παρακολούθηση, την εξέλιξη και το κλείσιμο,
- δ) Επικύρωση του σειριακού αριθμού του προϊόντος σας και των δικαιωμάτων υπηρεσίας,
- ε) Προσδιορισμός του εάν το ζήτημά σας αποτελεί περιστατικό βάσει εγγύησης και προσδιορισμός του εάν το περιστατικό εγγύησης μπορεί να επιλυθεί μέσω μίας από τις υπηρεσίες Υποστήριξης Premium Care που περιγράφονται στην παρούσα Ενότητα H (κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo) και
- φ) Αξιολόγηση της ανάγκης και, όπου κρίνεται σκόπιμο, της αποστολής Επιτόπιας Παροχής Υπηρεσιών (εξαιρουμένων των tablet).

H.2 Επίλυση περιστατικών βάσει εγγύησης – Επιτόπια παροχή υπηρεσιών

- α) Μετά την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης προβλημάτων του Κέντρου αφοσίωσης πελατών της Υποστήριξης Premium Care, εάν απαιτείται (όπως καθορίζεται από τη Lenovo), η Lenovo θα παρέχει Επιτόπια παροχή υπηρεσιών στην καταχωρισμένη τοποθεσία σας για την αντιμετώπιση του περιστατικού βάσει της εγγύησής σας.
- β) Η Επιτόπια παροχή υπηρεσιών διατίθεται σε ορισμένες τοποθεσίες. Μπορείτε να βρείτε περιοχές εξυπηρέτησης επικοινωνώντας με το Κέντρο Επικοινωνίας της Lenovo. Ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις εκτός της κανονικής περιοχής παροχής υπηρεσιών του Παρόχου Υπηρεσιών. Υπό την προϋπόθεση ότι η τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων του Κέντρου αφοσίωσης πελατών της Υποστήριξης Premium Care έχει ολοκληρωθεί πριν από τις 2:00 μ.μ. τοπική ώρα, ένας τεχνικός του παρόχου υπηρεσιών θα αποσταλεί για να φτάσει στην τοποθεσία σας την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 9:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Οι κλήσεις υποστήριξης που λαμβάνονται από το Κέντρο αφοσίωσης πελατών μετά τις 2:00 μ.μ. τοπική ώρα θα απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για την αποστολή τεχνικού παρόχου υπηρεσιών. Αυτή η Υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Πρέπει να παρέχετε έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για την αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση του προϊόντος. Ορισμένες επισκευές ενδέχεται να χρειαστεί να ολοκληρωθούν σε ένα κέντρο συντήρησης. Εάν ναι, ο πάροχος υπηρεσιών θα αποστείλει το προϊόν στο κέντρο συντήρησης με δικά του έξοδα και θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο ή ανταλλακτικό προϊόν με δικά του έξοδα.
- γ) Επιτόπια παροχή υπηρεσιών:
 - Ι. Διατίθεται μόνο για επιλεγμένα μοντέλα των προϊόντων Notebook, Desktop και All-in-One της Lenovo,

- II. Ο πάροχος υπηρεσιών της Lenovo μπορεί να σας ενημερώσει για την αναμενόμενη ώρα άφιξης του και, εάν ναι, θα ζητήσει επιβεβαίωση της παρουσίας σας στη σχετική τοποθεσία τη συγκεκριμένη στιγμή. Οι ώρες άφιξης θα εξαρτώνται από την καταχωρισμένη τοποθεσία σας και την έγκαιρη απόκρισή σας στο αίτημα της Lenovo για επιβεβαίωση της ώρας άφιξης,
- III. Δεν εγγυόμαστε την επίλυση ενός περιστατικού βάσει εγγύησης, ούτε την επίλυση του περιστατικού βάσει εγγύησης εντός μιας δεδομένης χρονικής περιόδου,
- IV. Όταν δεν είστε διαθέσιμοι στην καταχωρισμένη τοποθεσία σας, αφού έχει προηγουμένως επιβεβαιωθεί η παρουσία σας κατά την αναμενόμενη ώρα άφιξης, ο πάροχος υπηρεσιών της Lenovo απαιτείται να αφήσει στοιχεία επικοινωνίας για να παράσχει αποδεικτικά στοιχεία της επίσκεψης της Lenovo. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης απουσίας, η Lenovo ενδέχεται να επιβάλει πρόσθετη χρέωση για οποιεσδήποτε απαιτούμενες επισκέψεις παρακολούθησης.

H.3 Επίλυση περιστατικού βάσει εγγύησης – Απομακρυσμένη

Μετά την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης προβλημάτων του Κέντρου αφοσίωσης πελατών της Υποστήριξης Premium Care, εάν απαιτείται (όπως καθορίζεται από τη Lenovo), η Lenovo θα επιχειρήσει απομακρυσμένα να διευθετήσει και να επιλύσει το περιστατικό βάσει εγγύησής σας.

H.4 Υποστήριξη υποστηριζόμενου λογισμικού αρχικού κατασκευαστή (OEM)

Η υποστήριξη λογισμικού OEM περιλαμβάνει την παροχή, από τη Lenovo, ενός μοναδικού σημείου επικοινωνίας και συνεργατικής βοήθειας για τη συνεργασία με τους OEM σχετικά με ζητήματα λογισμικού υποστήριξης OEM, σύμφωνα με τα εξής:

- α) Παροχή λειτουργικών συστημάτων και βοήθειας εγκατάστασης που σχετίζονται με το υποστηριζόμενο λογισμικό OEM (Σημείωση – Η βοήθεια εγκατάστασης περιλαμβάνει μόνο: υποστήριξη του υποστηριζόμενου λογισμικού OEM, βασικές ερωτήσεις/ερωτήσεις τρόπου χρήσης, ερωτήσεις καθορισμού λειτουργιών και διαθέσιμη βοήθεια και υλοποίηση επιδιόρθωσης/διόρθωσης κώδικα από τον OEM),
- β) Λειτουργία του εκπροσώπου προηγμένης τεχνικής υποστήριξης της Lenovo ως ενιαίο σημείο επαφής για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ εσάς και του OEM,
- γ) Μέχρι να εντοπιστεί, να απομονωθεί και να κλιμακωθεί το πρόβλημά σας στον OEM, ο εκπρόσωπος προηγμένης τεχνικής υποστήριξης της Lenovo θα συνεργαστεί με τον OEM για την καταχώριση του προβλήματός σας. Ο εκπρόσωπος προηγμένης τεχνικής υποστήριξης της Lenovo θα παρακολουθεί τα ζητήματα και θα ενημερώνει σχετικά με την κατάσταση και τις προτεινόμενες λύσεις,
- δ) Αποτελεί προϋπόθεση για αυτήν την υπηρεσία να έχετε συνάψει όλες τις απαραίτητες συμβάσεις άδειας χρήσης και υποστήριξης με τον OEM.
- ε) Η Lenovo εξαιρεί οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση για την απόδοση του λογισμικού, των προϊόντων ή των υπηρεσιών του OEM,
- φ) Η Lenovo δεν εγγυάται ότι οποιοδήποτε ζήτημα θα επιλυθεί και
- γ) Κατανοείτε και συμφωνείτε ότι οι λύσεις ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες από τον OEM. Αποδέχεστε ότι όταν δεν υπάρχει διαθέσιμη επίλυση, ή όταν η επίλυση είναι απαράδεκτη για σας, η υποχρέωση της Lenovo να παρέχει συνεργατική υποστήριξη εξακολουθεί να θεωρείται εκπληρωμένη.

H.5 Ολοκληρωμένη υποστήριξη λογισμικού

Η Lenovo θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για την επίλυση προβλημάτων για τα οποία επικοινωνείτε μαζί μας, αλλά η Lenovo δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για την παροχή λύσεων που είτε δεν είναι διαθέσιμες είτε είναι πέρα από τις εύλογες γνώσεις της Lenovo, συγκεκριμένα και χωρίς περιορισμό, εάν το πρόβλημά σας σχετίζεται με σφάλμα λογισμικού που δεν φέρει την επωνυμία της Lenovo. Η Lenovo δεν θα θεωρηθεί υπεύθυνη με οποιονδήποτε τρόπο για την αδυναμία παροχής υποστήριξης για το εν λόγω λογισμικό που δεν φέρει την επωνυμία της Lenovo.

- α) Προφορτωμένες εφαρμογές για τις οποίες η Lenovo θα παρέχει βασική υποστήριξη, συμπεριλαμβανομένων βασικών ερωτήσεων σχετικά με τον τρόπο χρήσης και ερωτήσεων καθορισμού λειτουργιών
 - (i) Windows® OS
 - (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 (Pen)
 - (xi) Lenovo Onekey Recovery
- β) Λογισμικό 3ου μέρους για το οποίο η Lenovo θα παρέχει βασική υποστήριξη, συμπεριλαμβανομένων βασικών ερωτήσεων σχετικά με τον τρόπο χρήσης και ερωτήσεων καθορισμού λειτουργιών (εάν η άδεια είναι διαθέσιμη)
 - (i) Adobe® Acrobat® standard

- (ii) Power DVD/Power 2 GO
- (iii) Drop box (μόνο τα βασικά στοιχεία)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (εάν έχει προφορτωθεί από τη Lenovo)
- (x) MS Office 365

H.6 Βοήθεια κατά την έναρξη

Η Βοήθεια έναρξης θα παρέχεται μέσω του Κέντρου αφοσίωσης πελατών και θα σας βοηθήσει να ρυθμίσετε τη συσκευή σας εξ αποστάσεως. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την προϋπόθεση ότι έχετε στην κατοχή σας τα απαραίτητα:

- α) Εγκατάσταση λογισμικού:
 - (i) Εγκαταστήστε το λογισμικό
 - (ii) Ρυθμίστε το πρόγραμμα διαδικτυακής περιήγησης
 - (iii) Διαμορφώστε τις υπηρεσίες email
 - (iv) Εγκαταστήστε και διαμορφώστε λογισμικό προστασίας από ιούς στο σύστημα
 - (v) Ελέγξτε για να βεβαιωθείτε ότι το σύστημά σας είναι συμβατό με το λογισμικό που θα εγκατασταθεί
 - (vi) Εκτελέστε τις απαραίτητες ενημερώσεις λογισμικού για να διασφαλίσετε ότι το εγκατεστημένο λογισμικό της Lenovo είναι ενημερωμένο
 - (vii) Δημιουργήστε την επιφάνεια εργασίας, το μενού έναρξης και τις συντομεύσεις γραμμής εκτέλεσης προγραμμάτων, που θα σας βοηθήσουν να αποκτήσετε ταχύτερη πρόσβαση στην εφαρμογή
 - β) Συνδέστε τη συσκευή Lenovo στο δίκτυο:
 - (i) Συνδέστε έως και 4 συσκευές στο ασύρματο δίκτυό σας. Οι συσκευές ενδέχεται να περιλαμβάνουν συστήματα, tablet, smartphone, κονσόλες παιχνιδιών, εκτυπωτές ή συσκευές αποθήκευσης
 - (ii) Βεβαιωθείτε ότι οι νέες σας συσκευές είναι ορατές και προσβάσιμες μέσω του δικτύου
 - (iii) Διαμορφώστε τις ρυθμίσεις ασφάλειας δικτύου και επιβεβαιώστε τη σύνδεση με τον διαδικτυακό ISP
 - γ) Άλλη υποστήριξη βοήθειας για να ξεκινήσετε, όπως:
 - (i) Πληροφορίες υποστήριξης προϊόντων και εγγύησης της Lenovo
 - (ii) Οδηγός βοήθειας για τη διαδικασία εγγραφής
 - (iii) Διόρθωση κατά τη λειτουργία (hot fix) και βοήθεια επιδιόρθωσης κώδικα
 - (iv) Βασικές ερωτήσεις σχετικά με τον τρόπο χρήσης ή καθορισμού λειτουργιών

H.7 Ετήσιος έλεγχος υγείας συστήματος

Ένας εκπρόσωπος προηγμένης τεχνικής υποστήριξης θα εκτελέσει αυτήν την υπηρεσία εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, εξαιρουμένων των tablet με Android.

- α) Εκτέλεση αναλυτικού ελέγχου με το αποκλειστικό μας εργαλείο βελτιστοποίησης
- β) Βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων και χαρακτηριστικών του λειτουργικού συστήματος σύμφωνα με σημεία αναφοράς του κλάδου
- γ) Βαθμονόμηση διαχείρισης μνήμης
- δ) Ανάκτηση πολύτιμου ελεύθερου χώρου στον σκληρό δίσκο
- ε) Βελτιστοποίηση ρυθμίσεων διαδικτύου και προγράμματος περιήγησης
- φ) Προγραμματισμός αποκερματισμού και έλεγχος ελαττωματικών τομέων
- γ) Ενημέρωση κρίσιμων αρχείων και service pack των Windows και ενεργοποίηση των αυτόματων ενημερώσεων για να διατηρείται το σύστημά σας υγιές
- η) Αξιοποίηση των μοναδικών δυνατοτήτων σε κάθε έκδοση του λειτουργικού συστήματος

Σημειώστε ότι η Υπηρεσία Ετήσιου Ελέγχου Υγείας Συστήματος απαιτεί τη χρήση λογισμικού τρίτου μέρους. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε εσάς μόνο, εάν έχετε αποδεχτεί τη σύμβαση άδειας χρήσης τελικού χρήστη του τρίτου μέρους. Η Lenovo δεν είναι υπεύθυνη για λογισμικό τρίτων ή για πράξεις ή παραλείψεις οποιουδήποτε τρίτου προμηθευτή λογισμικού.

H.8 Οι δικές σας ευθύνες

Για να έχετε πρόσβαση στην υποστήριξη Premium Care, θα πρέπει να συμμορφώνεστε με τα εξής:

- α) Παροχή αρχικής απόδειξης αγοράς, εάν ζητηθεί,
- β) Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις αιτίες των προβλημάτων με το προϊόν σας,
- γ) Απάντηση σε αιτήματα για πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, του σειριακού αριθμού, του μοντέλου, της έκδοσης του λειτουργικού συστήματος και του εγκατεστημένου λογισμικού του Προϊόντος, οποιωνδήποτε συνδεδεμένων ή εγκατεστημένων περιφερειακών συσκευών, οποιωνδήποτε εμφανιζόμενων μηνυμάτων σφάλματος, ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν ή περιεχομένου πριν το Προϊόν παρουσιάσει το

- πρόβλημα,
- δ) Τήρηση των οδηγιών μας,
 - ε) Ενημέρωση του λογισμικού με τις τρέχουσες δημοσιευμένες εκδόσεις, προτού επικοινωνήσετε με το Κέντρο αφοσίωσης πελατών μας,
 - φ) Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας του λογισμικού και των δεδομένων, καθώς οποιαδήποτε επανεγκατάσταση της αρχικής έκδοσης του λογισμικού ενδέχεται να προκαλέσει διαγραφή του λογισμικού και των δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση, θα είστε υπεύθυνοι για την επανεγκατάσταση όλων των άλλων προγραμμάτων λογισμικού, δεδομένων και κωδικών πρόσβασης.

H.9 Premium Care Plus

Η υπηρεσία Premium Care Plus είναι μια πολύπλευρη υπηρεσία που συνδυάζει στοιχεία των υφιστάμενων υπηρεσιών μας για ένα πλήρες και ευρύ φάσμα εργαλείων υποστήριξης όταν χρειάζεστε βοήθεια από τη Lenovo. Όταν επικοινωνείτε μαζί μας για υποστήριξη, οι πάροχοι υπηρεσιών μας θα αξιοποιήσουν την υπηρεσία Premium Care Plus ανάλογα με τις συγκεκριμένες ανάγκες σας.

- α) Οι όροι και οι προϋποθέσεις που ισχύουν για κάθε εργαλείο της υπηρεσίας παρατίθενται στην παρούσα Σύμβαση Υπηρεσιών Προσωπικών Συσκευών ως εξής:
- β) Premium Care - Ενότητα 6.3 Η (σε ορισμένες χώρες, οι εκδόσεις της παρούσας σύμβασης παρατίθενται στο Μέρος 2, Ενότητα 1)
- γ) Προστασία από τυχαία ζημιά (ADP) - Ενότητα 6.3 Γ
- δ) Εσπευσμένη επίσκεψη σε κέντρο συντήρησης (depot) – Ενότητα Δ.3
- ε) Σφραγισμένη μπαταρία - Ενότητα 6.2 Γ
- φ) Βοηθός μετεγκατάστασης της Lenovo Μπορείτε να βρείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις [για αυτήν την υπηρεσία](#) ως μέρος της Πλατφόρμας Vantage.
- γ) Οι όροι της υπηρεσίας έξυπνης απόδοσης Lenovo Smart Performance παρατίθενται εδώ ως μέρος της Πλατφόρμας Vantage.
 - 1) *Έκδοση αυτοεξυπηρέτησης*
 - 2) Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση σε ορισμένα στοιχεία της υπηρεσίας, όπως της Smart Performance, μεμονωμένα, όποτε το επιθυμείτε. Εάν θέλετε να προσπελάσετε τον πίνακα εργαλείων των στοιχείων Smart Performance ανεξάρτητα, συνδεθείτε στην [πλατφόρμα Vantage Platform](#) που φιλοξενεί το λογισμικό για την υπηρεσία. Συχνές ερωτήσεις για την πλατφόρμα [Vantage](#) παρατίθενται [εδώ](#).
 - 3) Σε άλλες περιπτώσεις, οι χειριστές των υπηρεσιών της Lenovo θα χρησιμοποιήσουν το λογισμικό μας και τις δυνατότητες Smart Performance για λογαριασμό σας όταν επικοινωνήσετε μαζί μας.
- η) **Εξαιρέσεις επιτόπιων υπηρεσιών για tablet και chromebook με Android:**
 - i. Τα tablet και τα chromebook με Android προσφέρουν μια προτεραιοποιημένη λύση επισκευής μέσω υπηρεσίας ταχυμεταφορών/υποστήριξης μεταφοράς στο κέντρο παροχής υπηρεσιών και δεν περιλαμβάνουν τις δυνατότητες έξυπνης απόδοσης και μετεγκατάστασης δεδομένων που διατίθενται μέσω του Lenovo Vantage. Η εγγύηση για τη σφραγισμένη μπαταρία υποστηρίζεται στα Notebook (συμπεριλαμβανομένων των chromebook), αλλά δεν ισχύει για tablet και επιτραπέζιους υπολογιστές με Android.
 - ii. Θα αξιολογηθούν και τα ζητήματα θα επιλυθούν από εξειδικευμένες ομάδες σε ένα εξωτερικό κέντρο εξυπηρέτησης στο πλαίσιο της υπηρεσίας επισπευσμένης ταχυμεταφοράς (Expedited Courier). Θα σας σταλούν οδηγίες και βοήθεια για την παράδοση της συσκευής σας στο σωστό κέντρο συντήρησης. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με αυτό, ανατρέξτε στο Μέρος 1, ενότητα 6.2(Δ3) αυτού του εγγράφου.

Τα παρακάτω προστίθενται στο τέλος της Ενότητας 6.2.

Δ.6 Περιγραφή προσφορών υπηρεσιών - Επισκευή επόμενης εργάσιμης ημέρας:

- α) Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Δέσμευση για επισκευή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου, το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί στην τοποθεσία σας. Ένας τεχνικός του παρόχου υπηρεσιών θα αποσταλεί για να φτάσει στην τοποθεσία σας την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- β) Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των τοπικών αργιών. Οι κλήσεις υποστήριξης που λαμβάνονται από το κέντρο κλήσεων μετά τις 3:00 μ.μ. τοπική ώρα θα απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για την αποστολή ενός τεχνικού παρόχου υπηρεσιών.
- γ) Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο σε ορισμένες τοποθεσίες και αυτές πρέπει να επιβεβαιωθούν με τη Lenovo εκ των προτέρων. Επικοινωνήστε με τη Lenovo ή έναν πάροχο υπηρεσιών για λεπτομέρειες σχετικά με τη διαθεσιμότητα. Ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις εκτός της κανονικής περιοχής παροχής υπηρεσιών του παρόχου υπηρεσιών. Αυτή η Υπηρεσία και η τοποθεσία του προϊόντος σας πρέπει να ενεργοποιηθεί με τη Lenovo. Εάν αλλάξετε την τοποθεσία του προϊόντος σας, πρέπει να ενημερώσετε την ενεργοποίηση της τοποθεσίας σας. Οδηγίες για την ενεργοποίηση της τοποθεσίας παρατίθενται στο www.lenovo.com/activation. Αυτή η Υπηρεσία ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη για έως και

τριάντα (30) ημέρες μετά την ενεργοποίηση της τοποθεσίας. Πρέπει να παρέχετε έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για να επιτραπεί η αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση του προϊόντος. Ορισμένες επισκευές ενδέχεται να χρειαστεί να ολοκληρωθούν σε ένα κέντρο συντήρησης. Εάν ναι, ο πάροχος υπηρεσιών θα αποστείλει το προϊόν στο κέντρο συντήρησης με δικά του έξοδα και θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο ή ανταλλακτικό προϊόν με δικά του έξοδα. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο εντός 0-50 μιλίων (0-80 χλμ) από τον κόμβο υποστήριξης της Lenovo.

ADP Light: Η Ενότητα 6.3.Γ, «Περίοδος Κάλυψης» αντικαθίσταται από τα ακόλουθα:

Η περίοδος ισχύος αυτής της Υπηρεσίας αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της εγγύησης του καλυπτόμενου Προϊόντος. Θα λήξει στο τέλος της περιόδου που καθορίζεται στο τιμολόγιό σας για την Υπηρεσία. Η περίοδος κάλυψης τερματίζεται αμέσως μετά από απαίτηση βάσει της παρούσας Σύμβασης ή εάν το Προϊόν σας αντικατασταθεί βάσει της παρούσας Σύμβασης.

Η παρακάτω Ενότητα 6.3.1 Η προστίθεται στην Ενότητα 6.3:

ΤΑΧΕΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η ταχεία αντικατάσταση (Rapid Replacement - «RR») είναι διαθέσιμη για τα οπτικά προϊόντα της Lenovo, τα οποία είναι μόνο για οθόνες. Οι πελάτες καταγράφουν μια τυπική κλήση εγγύησης στο τηλεφωνικό κέντρο ή σε έναν εξουσιοδοτημένο συνεργάτη συντήρησης της Lenovo. Όταν το τηλεφωνικό κέντρο ή ο εξουσιοδοτημένος συνεργάτης συντήρησης της Lenovo θεωρήσουν ότι το οπτικό προϊόν είναι ελαττωματικό και επιλέξιμο για κάλυψη εγγύησης, αποστέλλεται μια μονάδα αντικατάστασης. Μόλις παραληφθεί η μονάδα αντικατάστασης, οι πελάτες πρέπει να αντικαταστήσουν την οθόνη αντικατάστασης με την ελαττωματική οθόνη, να τοποθετήσουν την ελαττωματική οθόνη στο υλικό συσκευασίας, το οποίο περιείχε την οθόνη αντικατάστασης και να επιστρέψουν την οθόνη στην καθορισμένη διεύθυνση.

Σημείωση: Οι πελάτες έχουν 10 εργάσιμες ημέρες για να επιστρέψουν το ελαττωματικό προϊόν. Σε αντίθετη περίπτωση, οι πελάτες θα τιμολογηθούν για τη μονάδα αντικατάστασης. Η μονάδα αντικατάστασης ενδέχεται να μην είναι καινούργια, αλλά θα έχει παρόμοιες (ή υψηλότερες) προδιαγραφές.

Η παρακάτω Ενότητα 6.3.1 προστίθεται στην Ενότητα 6.3:

ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΟ ΟΘΟΝΗΣ

Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα όπου έχει αγοραστεί και καταχωριστεί.

1. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΟΘΟΝΗΣ

- α) Προϊόν που καλύπτεται: Προϊόντα tablet της Lenovo μόνο όπως προσδιορίζονται στο τιμολόγιο ή την απόδειξη αγοράς σας.
- β) Πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας: Η Lenovo θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει το Προϊόν εάν παρουσιάσει αστοχίες που επηρεάζουν τη λειτουργικότητα της οθόνης LCD και προκύπτουν υπό τυπικές συνθήκες λειτουργίας και χειρισμού λόγω ακούσιων κρούσεων ή πτώσεων του Προϊόντος.
- γ) Περίοδος κάλυψης: Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας αρχίζει από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της εγγύησης του καλυπτόμενου Προϊόντος. Θα λήξει στο τέλος της περιόδου που καθορίζεται στο τιμολόγιό σας για την Υπηρεσία. Η περίοδος κάλυψης τερματίζεται αμέσως, εάν το Προϊόν σας επισκευαστεί ή αντικατασταθεί βάσει της παρούσας Σύμβασης.

Όταν η Υπηρεσία περιλαμβάνει την αντικατάσταση του Προϊόντος σας ή ενός εξαρτήματος, το αντικατεστημένο Προϊόν ή εξάρτημα γίνεται ιδιοκτησία της Lenovo και το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης γίνεται δική σας ιδιοκτησία. Πρέπει να επιστρέψετε το προϊόν ή μέρος που έχει αντικατασταθεί, όπως ορίζεται από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης που παρέχεται από τη Lenovo ενδέχεται να μην είναι νέο, αλλά θα είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας και τουλάχιστον λειτουργικά ισοδύναμο με το αρχικό προϊόν ή εξάρτημα.

Η υπηρεσία δεν καλύπτει: εγκατεστημένο φακό φωτογραφικής μηχανής, μπαταρίες, λαμπτήρες, κάρτες μνήμης, συνδέσεις καλωδίων, μετασχηματιστές AC, θήκες ή φακέλους μεταφοράς, γραφίδα ή στυλό ψηφιοποιητή, βάσεις, σταθμούς σύνδεσης, αντιγραφείς θυρών, στοιχεία του Προϊόντος που εγκαταστάθηκαν στο Προϊόν σας κατά τη στιγμή της αγοράς, συμπεριλαμβανομένης εσωτερικής κεντρικής μονάδας επεξεργασίας, ενσωματωμένης μονάδας μνήμης, εξωτερικού πληκτρολογίου, προαιρετικών λειτουργιών που εγκαταστάθηκαν από τη Lenovo κατά τη στιγμή της αγοράς του Προϊόντος, εξωτερικών ηχείων, εξαρτημάτων που αγοράστηκαν επιπλέον της μονάδας βάσης, προϊόντων τρίτων μερών (αυτών που δεν φέρουν το λογότυπο της Lenovo), ακόμη και αν πωλούνται από τη Lenovo, ή οποιουδήποτε Προϊόντος που επισκευάζεται από οποιονδήποτε άλλο εκτός από τη Lenovo ή από πάροχο υπηρεσιών εξουσιοδοτημένο από τη Lenovo.

Επιπλέον, αυτή η Υπηρεσία δεν καλύπτει:

- (i) Φυσιολογική φθορά του Προϊόντος,
- (ii) Εκτίναξη/πιτσιλιές υγρού στο Προϊόν, συμπεριλαμβανομένου του πληκτρολογίου, της οθόνης LCD, του μικροφώνου, όλων των βυσμάτων και κουμπιών,

- (iii) Τυχόν ηλεκτρική υπέρβαση τάσης που προκαλεί ζημιά στο κύκλωμα των προϊόντων,
- (iv) Λειτουργικές ή δομικές αστοχίες για άλλους λόγους,
- (v) Εξαρτήματα που προορίζονται για αντικατάσταση ή κατανάλωση (π.χ. μπαταρίες),
- (vi) Αισθητική ζημιά (π.χ. γρατσουνιές, βαθουλώματα ή ρωγμές που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα ή τη δομική ακεραιότητα του προϊόντος),
- (vii) Ζημιά από κατάχρηση, ακατάλληλη χρήση, μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, ακατάλληλο φυσικό ή λειτουργικό περιβάλλον, ακατάλληλη συντήρηση από οποιονδήποτε άλλο εκτός από τους εξουσιοδοτημένους παρόχους υπηρεσιών της Lenovo, αφαίρεση των γνήσιων εξαρτημάτων ή τροποποίηση των ετικετών ενός Προϊόντος ή των ετικετών αναγνώρισης ή
- (viii) Ζημιά που προκαλείται από προϊόν που δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση ή από βιολογικά επικίνδυνα υλικά ή σωματικά υγρά ανθρώπου ή ζώου.

Συγκεκριμένοι κατά χώρα όροι

Νότια Αφρική

Η.2 Επίλυση περιστατικών βάσει εγγύησης – Επιτόπια παροχή υπηρεσιών: Η ακόλουθη ενότητα Η.2.β αντικαθίσταται από:

Η υπηρεσία Next Business Service είναι διαθέσιμη μόνο στις παρακάτω πόλεις και εντός εύρους 0-50 χιλιομέτρων: Γιοχάνεσμπουργκ, Κέιπ Τάουν, Ντέρμπαν, Πορτ Ελισάβετ, Μπλοεμφοντέιν. Πελάτες σε απόσταση άνω των 50 χιλιομέτρων από αναφερόμενες πόλεις θα υποστηρίζονται με υπηρεσίες ταχυμεταφοράς (παραλαβή/επιστροφή από Συνεργάτη). Υπό την προϋπόθεση ότι η τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων από το Κέντρο αφοσίωσης πελατών της υπηρεσίας Premium Care έχει ολοκληρωθεί πριν από τις 3:00 μ.μ. τοπική ώρα, ένας τεχνικός του παρόχου υπηρεσιών θα αποσταλεί για να φτάσει στην τοποθεσία σας την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 8:00 έως τις 5:00, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Οι κλήσεις υποστήριξης που λαμβάνονται από το Κέντρο αφοσίωσης πελατών μετά τις 3:00 μ.μ. τοπική ώρα θα απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για την αποστολή ενός τεχνικού παρόχου υπηρεσιών. Αυτή η Υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών. Πρέπει να παρέχετε έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για την αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση του προϊόντος. Ορισμένες επισκευές ενδέχεται να χρειαστεί να ολοκληρωθούν σε ένα κέντρο συντήρησης. Εάν ναι, ο πάροχος υπηρεσιών θα αποστείλει το προϊόν στο κέντρο συντήρησης με δικά του έξοδα και θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο ή ανταλλακτικό προϊόν με δικά του έξοδα.

Ηνωμένο Βασίλειο

Ενότητα 6.2. Η Δ1 αντικαθίσταται από:

Δ.1. Υπηρεσία κέντρου συντήρησης (depot): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω της χρήσης μονάδας αντικαταστάσιμης από τον πελάτη («CRU»), το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί σε ένα καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Είστε υπεύθυνοι για την αποσύνδεση του προϊόντος, τη συσκευασία του στη συσκευασία αποστολής και την αποστολή του προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Τα έξοδα αποστολής θα πληρωθούν από εσάς. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο προϊόν ή το προϊόν αντικατάστασης με δικά του έξοδα.

Οι ενότητες 6.2, E5, E6 αντικαθίστανται από:

E.5 & E.6. Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα και απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα: Για να ικανοποιηθεί ο χρόνος απόκρισης, η κλήση υποστήριξης πρέπει να ληφθεί από το καθορισμένο κέντρο εξυπηρέτησης έως τις 3:00 μ.μ. ώρα Ηνωμένου Βασιλείου.

Γαλλία

Η Ενότητα 6.2, Δ1 αντικαθίσταται από:

Δ.1. Υπηρεσία κέντρου συντήρησης (depot): Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω μονάδας αντικαταστάσιμης από τον πελάτη («CRU»), το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί σε ένα καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Είστε υπεύθυνοι για την αποσύνδεση του προϊόντος, τη συσκευασία του στη συσκευασία αποστολής και την αποστολή του προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο συντήρησης. Τα έξοδα αποστολής θα πληρωθούν από εσάς. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο προϊόν ή το προϊόν αντικατάστασης με δικά του έξοδα.

Οι ενότητες 6.2, Δ5, Δ6 Χρόνος κλήσεων υποστήριξης για επίλυση αντικαθίστανται από:

Επιτόπια παροχή υπηρεσιών – Απόκριση τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα και απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα: Για να ικανοποιηθεί ο χρόνος απόκρισης, η κλήση υποστήριξης πρέπει να ληφθεί έως τις 3:00 μ.μ. τοπική ώρα.

Η Ενότητα 6.2, Δ4 αντικαθίσταται από:

Εάν ένα πρόβλημα με το προϊόν σας δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω CRU, το προϊόν σας θα επισκευαστεί ή θα αντικατασταθεί στην τοποθεσία σας συνήθως εντός πέντε εργάσιμων ημερών. Αυτή η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις συνήθεις εργάσιμες ώρες, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Πρέπει να παρέχετε έναν κατάλληλο χώρο εργασίας για την αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση του προϊόντος. Για υπηρεσίες που παρέχονται σε κατοικία, πρέπει να είναι παρών ένας ενήλικας ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του τεχνικού συντήρησης. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Lenovo για περαιτέρω διερεύνηση, τεστ απόδοσης κ.λπ., ορισμένες επισκευές ενδέχεται να χρειαστεί να ολοκληρωθούν σε κάποιο κέντρο συντήρησης. Εάν ναι, ο πάροχος υπηρεσιών θα αποστείλει το προϊόν στο κέντρο συντήρησης με δικά του έξοδα και θα σας επιστρέψει το επισκευασμένο ή ανταλλακτικό προϊόν με δικά του έξοδα.

Αφγανιστάν, Αλβανία, Αλγερία, Αγκόλα, Αρμενία, Αζερμπαϊτζάν, Μπαχρέιν, Λευκορωσία, Βοσνία & Ερζεγοβίνη, Μποτσουάνα, Βουλγαρία, Μπουρκίνα Φάσο, Μπουρούντι, Καμερούν, Πράσινο Ακρωτήριο, Τσαντ, Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό, Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό, Κροατία, Κύπρος, Τσεχική Δημοκρατία, Αίγυπτος, Αιθιοπία, Γαλλική Πολυνησία, Γκαμπόν, Γκάμπια, Γκάνα, Ουγγαρία, Ιράκ, Ιορδανία, Καζακστάν, Κένυα, Κουβέιτ, Κιργιστάν, Λίβανος, Λιβύη, Μακεδονία, Μαλάουι, Μαδαγασκάρη, Μάλι, Μάλτα, Μαυριτανία, Μαυρίκιος, Μολδαβία, Μαυροβούνιο, Μαρόκο, Μοζαμβίκη, Νιγηρία, Νιγηρία, Ομάν, Πακιστάν, Πολωνία, Κατάρ, Ρουμανία, Ρωσία, Ρουάντα, Σάο Τόμε και Πρίνσιπε, Σαουδική Αραβία, Σενεγάλη, Σερβία, Σεϋχέλλες, Σιέρα Λεόνε, Σλοβακία, Σλοβενία, Νότια Αφρική, Τατζικιστάν, Τανζανία, Τόγκο, Τυνησία, Τουρκμενιστάν, ΗΑΕ, Ουγκάντα, Ουκρανία, Ουζμπεκιστάν, Δυτική Όχθη/Γάζα, Ζάμπια, Ζιμπάμπουε

Η γενική ενότητα IA διαγράφεται και αντικαθίσταται από:

Τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε μέρους ισχύουν μόνο στη χώρα για την οποία η Υπηρεσία ήταν καταχωρισμένη στη Lenovo, εκτός από το ότι όλες οι άδειες είναι έγκυρες σύμφωνα με τους όρους τους. Το δίκαιο του Χονγκ Κονγκ διέπει την παρούσα Σύμβαση.

Εσθονία, Λετονία, Λιθουανία

Η γενική ενότητα IA διαγράφεται και αντικαθίσταται από:

Τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε συμβαλλομένου ισχύουν μόνο στη χώρα αγοράς, εκτός από το ότι όλες οι άδειες είναι έγκυρες σύμφωνα με τους όρους τους. Το δίκαιο της Φινλανδίας διέπει την παρούσα Σύμβαση.

Ισλανδία

Η γενική ενότητα IA διαγράφεται και αντικαθίσταται από:

Τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε μέρους ισχύουν μόνο στη χώρα για την οποία η Υπηρεσία αγοράστηκε, εκτός από το ότι όλες οι άδειες είναι έγκυρες σύμφωνα με τους όρους τους. Το δίκαιο της Δανίας διέπει την παρούσα Σύμβαση.

Λουξεμβούργο

Η γενική ενότητα IA διαγράφεται και αντικαθίσταται από:

Τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις κάθε μέρους ισχύουν μόνο στη χώρα για την οποία η Υπηρεσία αγοράστηκε, εκτός από το ότι όλες οι άδειες είναι έγκυρες σύμφωνα με τους όρους τους. Το δίκαιο του Βελγίου διέπει την παρούσα Σύμβαση.