



Smlouva o službách pro osobní výpočetní zařízení společnosti Lenovo

OZNÁMENÍ: PROSÍM, PŘEČTĚTE SI DŮKLADNĚ TYTO PODMÍNKY. TATO SMLOUVA O SLUŽBÁCH PRO OSOBNÍ VÝPOČETNÍ ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI LENOVO SPOLEČNĚ SE VŠEMI JEJÍMI PŘÍLOHAMÍ (DÁLE JEN „SMLOUVA“) JE ZÁVAZNOU PRÁVNÍ SMLOUVOU UZAVŘENOU MEZI VÁMI (DÁLE JEN „ZÁKAZNÍK“ NEBO „VY“) A POBOČKOU SPOLEČNOSTI LENOVO UVEDENOU NÍŽE (DÁLE JEN „LENOVO“ NEBO „MY“). POUŽITÍM NEBO REGISTRACÍ SLUŽBY PŘIJÍMÁTE TYTO PODMÍNKY.

POKUD NECHCETE PODMÍNKY PŘIJMOUT, SLUŽBU NEPOUŽÍVEJTE ANI NEREGISTRUJTE. MÍSTO TOHO DO TŘICETI (30) DNŮ OD NÁKUPU INFORMUJTE SPOLEČNOST LENOVO NEBO VAŠEHO PRODEJCE OHLEDNĚ [ZRUŠENÍ SLUŽBY/NEPŘIJETÍ PODMÍNEK]. POKUD SE V 2. ČÁSTI TÉTO SMLOUVY NEUVÁDÍ JINAK, PAK POKUD SE SLUŽBA KDYKOLIV VYUŽÍJE NEBO ZAREGISTRUJE, SPOLEČNOST LENOVO NEPOSKYTNE ŽÁDNOU NÁHRADU.

TATO SMLOUVA SE SKLÁDÁ Z NÁSLEDUJÍCÍCH ČÁSTÍ:

1. ČÁST - VŠEOBECNÉ PODMÍNKY 2. ČÁST – ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO URČITÉ ZEMĚ

PODMÍNKY UVEDENÉ V 2. ČÁSTI NAHRAZUJÍ NEBO MĚNÍ PODMÍNKY Z 1. ČÁSTI JEN V TOM ROZSAHU, V JAKÉM JE UVEDENO PRO DANOU ZEMI.

1. ČÁST - VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Smluvní strana:

Tato Smlouva se uzavírá mezi vámi a společností ze skupiny Lenovo v zemi, kde jste si službu zakoupili. Pokud v zemi nákupu nebyla společností Lenovo určena žádná spřízněná osoba, potom je smluvní stranou společnost Lenovo PC HK Ltd.

1 Co tato Smlouva pokrývá

Tato Smlouva, společně s podmínkami „Omezená záruka Lenovo“ (dále jen „Omezená záruka Lenovo“), je úplnou smlouvou uzavřenou mezi vámi a společností Lenovo v souvislosti s Prodloužením záruky, Rozšířením záruky, Pozáručním servisem a dalšími službami (dále jen jednotlivě jako „Služba“ nebo společně „Služby“), které vám byly prodány prostřednictvím čísla dílu uvedeného na vaší faktuře nebo na potvrzení objednávky. Tato Smlouva nahrazuje a ruší předešlá ústní a písemná ujednání mezi vámi a společností Lenovo, týkající se Služby. Veškerá další upřesnění nebo další podmínky v jakékoliv objednávce nebo písemné komunikaci z vaší strany budou považovány za neplatné. Tato Smlouva mění Omezenou záruku Lenovo pouze způsobem uvedeným níže. Pojmy s velkými písmeny, které nejsou definovány v této Smlouvě, mají význam uvedený v Omezené záruce Lenovo, kterou lze zobrazit na adrese http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Ne všechny Služby jsou k dispozici v každém regionu, zemi nebo pro každý produkt.** Tato Smlouva platí jen pro konkrétní Službu, kterou jste si zakoupili nebo Služby uvedené v této Smlouvě.

2 Co tato Smlouva nepokrývá

Tato Smlouva se nepoužije pro produkty Lenovo servery, Lenovo úložiště a Lenovo telefony. Společnost Lenovo nenese odpovědnost za:

- (i) nepřerušovaný ani bezchybný průběh poskytování produktu nebo Služby;
- (ii) ztrátu nebo poškození vašich dat;
- (iii) jakýkoliv software, bez ohledu na skutečnost, zda byl poskytnut s produktem nebo nainstalovaný dodatečně;
- (iv) selhání nebo škodu vzniklou v důsledku nesprávného použití, zneužití, nehody, úpravy, nevhodného fyzikálního nebo provozního prostředí, přírodní katastrofy, proudového přepětí, nesprávné údržby nebo použití, které nebylo v souladu s materiály obsahujícími informace o produktu;
- (v) škodu způsobenou neautorizovaným poskytovatelem služeb;
- (vi) selhání nebo poškození způsobené produkty třetích stran, včetně těch, které může společnost Lenovo na vaši žádost dodat nebo zapojit do produktu Lenovo;
- (vii) produkty nebo díly produktu Lenovo nebo jiného produktu než od společnosti Lenovo s upraveným identifikačním štítkem nebo s odstraněným identifikačním štítkem; a

(viii) veškeré dříve existující poruchy, které se vyskytly na vašem produktu přede dnem nebo v den uzavření této Smlouvy.

3 Registrace a aktivace

Registrace je proces, kterým společnost Lenovo umožní užívat vámi zakoupenou Službu pro váš hardwarový produkt. Služba musí být zaregistrována u společnosti Lenovo do třiceti (30) dní od data nákupu. V závislosti na typu Služby může být mimo registrace vyžadována také aktivace. Podmínkou procesu aktivace je uvedení požadovaných údajů o umístění, které jsou nezbytné k zajištění konkrétní úrovně Služby, jak je blíže popsáno v odst. 6 Smlouvy.

4 Získání Služby

Obrat'te se na společnost Lenovo, oprávněného Poskytovatele Služeb Lenovo (dále jen „Poskytovatel Služeb“) nebo na oprávněného prodejce Lenovo, v případě nákupu u prodejce, kteří se nachází v zemi, kde byl produkt zakoupen. Vaší povinností je dodržovat postupy pro zjištění a řešení problémů tak, jak jsou vymezeny. Poskytovatel Služeb se může pokusit o diagnostikování a vyřešení vašeho problému telefonicky, e-mailem nebo asistencí na dálku. Pro další informace navštivte internetové stránky support.lenovo.com.

5 Dostupnost Služby

Uvedená úroveň Služby nemusí být k dispozici kdekoli na světě. I pokud je Služba označena jako dostupná, mohou zde existovat určitá geografická omezení, například na ostrovech a ve vzdálených regionech, nebo nedostatek odborného personálu, které mohou zabránit poskytnutí Služby. Na druhou stranu, i když je Služba označena jako nedostupná, může mít společnost Lenovo stále možnost vaše požadavky řešit.

6 Nabídky Služeb

Služby jsou kompatibilní pouze s určitými produkty, uvedenými na vaší faktuře.

6.1 Definice Služeb

A. Díly vyměnitelné zákazníkem (*Customer Replaceable Unit*, dále jen „CRU“)

CRU je vyměnitelný díl, který vám Poskytovatel Služeb doručí, abyste si jej sami nainstalovali. Díly CRU, které si můžete sami snadno nainstalovat, se nazývají „samoobslužná CRU“. Instalace samoobslužných CRU je vaší odpovědností. „CRU s volitelným servisem“ jsou CRU, které vyžadují technické znalosti a nástroje. Poskytovatel Služeb vám může nainstalovat CRU s volitelným servisem nebo samoobslužné CRU, pokud si máte zakoupenou příslušnou doplňkovou Službu. CRU a jejich vymezení najdete na internetové stránce support.lenovo.com/partslookup, nebo se obraťte na zástupce společnosti Lenovo.

B. Díly na výměnu v terénu (*Field Replacement Units*, dále jen „FRU“)

FRU je náhradní díl, který není CRU. Instalaci FRU provede servisní technik.

C. Technikem instalované CRU (*Technician Installed CRU*, dále jen „TICRU“)

TICRU se používá, pokud problém s vaším produktem lze odstranit pomocí CRU jako náhrady za vnitřní díl. Za účelem instalace CRU k vám bude vyslán servisní technik. Výměna CRU za vnější díly zůstává vaší odpovědností.

D. Servis na místě

Servis na místě znamená, že pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo prostřednictvím CRU, oprava bude provedena přímo u vás. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, mimo svátků. Na demontáž a montáž produktu musíte zajistit odpovídající pracovní místo. Při servisu poskytovaném v obytných prostorách musí být při návštěvě servisního technika vždy přítomna dospělá osoba. Podle uvážení společnosti Lenovo v souvislosti s dalším zkoumáním, zátěžovým testem aj. mohou některé opravy vyžadovat dokončení v servisním středisku. V takovém případě Poskytovatel Služeb odešle produkt na vlastní náklady do servisního střediska a vrátí opravený nebo náhradní produkt.

Servis na místě je k dispozici jen v některých lokalitách. Servisní oblasti pro konkrétní produkty můžete nalézt na internetové stránce www.lenovocator.com nebo se obraťte na zástupce společnosti Lenovo. V lokalitách mimo běžné servisní lokality Poskytovatelů Služeb se mohou aplikovat další poplatky.

E. Pracovní doba pro poskytování Služeb v terénu

-
- Běžná pracovní doba: pokrytí 9x5 znamená 5 dní v týdnu, 9 hodin denně v běžné pracovní době kromě místních státních a národních svátků
- 24/7: pokrytí 24x7 znamená 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

F. Doba reakce 8 hodin

Cíl reagovat do 8 hodin znamená dobu od okamžiku, kdy bylo řešení problému po telefonu ukončeno a zaznamenáno, do okamžiku dodání CRU nebo příchodu servisního technika k vám. K těmto 8 hodinám se přičítá průměrná doba stanovení problému, kterou obě strany potřebují k identifikaci problému a vymezení nezbytných kroků.

G. Doba reakce 4 hodiny

Cíl reagovat do 4 hodin je dobu od okamžiku, kdy bylo řešení problému po telefonu ukončeno a zaznamenáno, do okamžiku dodání CRU nebo příchodu servisního technika k vám. K těmto 4 hodinám se přičítá průměrná doba stanovení problému, kterou obě strany potřebují k identifikaci problému a vymezení nezbytných kroků .

H. Zástupce společnosti Lenovo

Zástupce společnosti Lenovo znamená prodej Lenovo, zástupce kontaktního centra, oprávněného prodejce nebo distributora Lenovo.

6.2 Popis nabídky Služeb

A. Prodloužení záruky

Jakékoliv prodloužení záruky pro váš produkt platí ode dne, kdy začala běžet základní záruční doba, po dobu, na kterou jste si Prodlouženou záruku zakoupili. Jakékoliv prodloužení musíte uskutečnit v průběhu základní záruční doby produktu (například, pokud by byla základní záruční doba 1 rok a Prodloužení záruky bylo zakoupeno na 3 roky, potom celkový počet let Prodloužené záruky činí 3 roky). Tato Služba se netýká dílů spotřebovávaných či opotřebovávaných při používání produktu, například snímacího hrotu (stylusu), digitálního pera a baterií. Záruční doba pro veškeré baterie, snímací hroty (stylusy) a digitální pera Lenovo je omezená na 12 měsíců, pokud není uvedeno jinak. Pokud si nezakoupíte zvláštní Prodloužení záruky pro baterie, záruční doba pro vaši baterii skončí na konci doby uvedené ve vaší Omezené záruce Lenovo.

B. Prodloužení záruky pro baterie

Prodloužení Omezené záruky Lenovo pro baterii ve vašem produktu platí ode dne, kdy začala běžet základní záruční doba baterie, po dobu, na kterou jste si Prodlouženou záruku pro baterie zakoupili. V případě selhání baterie v průběhu prodlouženého období po uplynutí původní základní záruční doby vaší baterie máte nárok na jednu výměnu baterie. Baterie ve vašem produktu je CRU, náhradní baterii vám tedy dodáme. Tuto Službu je nutné zakoupit před uplynutím základní záruční doby baterie ve vašem produktu.

C. Prodloužení záruky vestavěné baterie

Prodloužení Omezené záruky Lenovo pro baterie ve vašem produktu platí ode dne, kdy začala běžet základní záruční doba baterie, po dobu, na kterou jste si Prodlouženou záruku vestavěné baterie zakoupili. V případě selhání baterie v průběhu prodlouženého období po uplynutí původní základní záruční doby vaší baterie máte nárok na jednu výměnu baterie. Baterie ve vašem produktu je integrovaná baterie a není CRU, proto bude vyměněna v opravně nebo u vás, v závislosti na tom, jaké Rozšíření záruky jste si zakoupili. Tuto Službu je nutné zakoupit před uplynutím původní základní záruční doby baterie ve vašem produktu.

D. Rozšíření záruky

Typ služby z vaší Omezené záruky Lenovo a jakékoliv případné Prodloužení záruky budou rozšířeny o typ Služby uvedený níže, podle toho, jaké Rozšíření záruky pro danou Službu zakoupíte. Aby mohlo být jakékoliv rozšíření v účinnosti, musí systém (produkt) také pokrývat původní nebo prodloužená záruka.

D.1. Servis v opravně: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt bude opraven nebo vyměněn v určeném servisním středisku. Nesete odpovědnost za odpojení produktu, jeho zabalení do přepravního obalu společně s jakýmkoliv dalšími díly nebo informacemi, vyžadovanými společností Lenovo a zaslání produktu do určeného servisního střediska. Náklady za přepravu zaplatí Poskytovatel Služby.

Po vyřešení společnost Lenovo dodá produkt na adresu, kterou jste zaregistrovali. Nesete odpovědnost za veškeré náklady za díly nezabalené a neodeslané společně s produktem.

D.2. Skladování: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt se opraví nebo vymění v určeném servisním středisku na vaše riziko a náklady. Po opravě nebo výměně produktu si jej budete moci vyzvednout. Pokud si produkt v přiměřené době nevyzvednete, Poskytovatel Služby je oprávněn se produktem zbavit, dle vlastního uvážení a bez dalších povinností nebo odpovědnosti za takové konání vůči vám.

D.3. Okamžitý servis v opravě: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt se obratem opraví nebo vymění v určeném servisním středisku. Nesete odpovědnost za odpojení produktu, jeho zabalení do přepravního obalu a přepravu produktu do určeného servisního střediska. Náklady za přepravu zaplatí Poskytovatel Služby.

D.4. Servis na místě: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo prostřednictvím CRU, oprava se uskuteční přímo u vás. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělka do pátku, kromě svátků.

D.5. Servis na místě – Reakce druhý pracovní den (Second Business Day, dále jen „SBD“): Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo prostřednictvím CRU, oprava se uskuteční přímo u vás. Vyšle se k vám servisní technik, který k vám dorazí během následujících 2 pracovních dní. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, mimo svátků. U telefonických žádostí o podporu, které budou přijaty zákaznickým centrem po 16:00 místního času, se k době příchodu servisního technika přičítá jeden další den.

D.6. Servis na místě – Reakce následující pracovní den (Next Business Day, dále jen „NBD“): Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo prostřednictvím CRU, oprava se uskuteční přímo u vás. Vyšle se k vám servisní technik, který k vám dorazí následující pracovní den. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, mimo svátků. U telefonických žádostí o podporu, které budou přijaty zákaznickým centrem po 16:00 místního času, se k době příchodu servisního technika přičítá jeden další den. Poskytnutí této Služby závisí na dostupnosti servisních dílů.

D.7. Servis na místě – Doba reakce 8 hodin (24x7): Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky, oprava se uskuteční přímo u vás. Poté, co dodržíte postup telefonického určení problému, k vám bude vyslán servisní technik do 8 hodin, jak je popsáno v příslušné části této Smlouvy pro dobu reakce. Tato Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Před vysláním servisního technika máte povinnost postupovat podle pokynů pro telefonické určení problému. Poskytnutí této Služby závisí na dostupnosti servisních dílů. Tato Služba a umístění produktu se musí aktivovat u společnosti Lenovo. Pokud změníte umístění produktu, máte povinnost aktivaci umístění aktualizovat. Pokyny pro aktivaci umístění můžete najít na internetové stránce www.lenovo.com/activation. Tato Služba nemusí být dostupná po dobu třiceti (30) dní od okamžiku aktivace umístění.

D.8. Služba na místě – Doba reakce 4 hodiny (pracovní doba): Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky, oprava se uskuteční u vás do 4 hodin, jak je popsáno v příslušné části této Smlouvy pro dobu reakce. Poté, co dodržíte postup telefonického určení problému, k vám bude vyslán servisní technik. Před vysláním servisního technika máte povinnost postupovat podle pokynů pro telefonické určení problému. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, mimo svátků. Poskytnutí této Služby závisí na dostupnosti servisních dílů. Tato Služba a umístění produktu se musí aktivovat u společnosti Lenovo. Pokud změníte umístění produktu, máte povinnost aktivaci umístění aktualizovat. Pokyny pro aktivaci umístění můžete najít na internetové stránce www.lenovo.com/registration. Tato Služba nemusí být dostupná po dobu třiceti (30) dní od okamžiku aktivace umístění.

D.9. Servis na místě – Doba reakce 4 hodiny (24x7): Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky, oprava se uskuteční přímo u vás. Poté, co dodržíte postup telefonického určení problému, k vám bude vyslán servisní technik do 4 hodin, jak je popsáno v příslušné části této Smlouvy pro dobu reakce. Tato Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Před vysláním servisního technika máte povinnost postupovat podle pokynů pro telefonické určení problému. Poskytnutí této Služby závisí na dostupnosti servisních dílů. Tato Služba a umístění produktu se musí aktivovat ve společnosti Lenovo. Pokud změníte umístění produktu, máte povinnost aktivaci umístění aktualizovat. Pokyny pro aktivaci umístění můžete najít na internetové stránce www.lenovo.com/activation.

D.10. Mezinárodní rozšíření služby záruky: Mezinárodní rozšíření služby záruky („Rozšíření IWS“) umožňuje zákazníkům, kteří cestují s Rozšířením IWS, aby obdrželi Službu v zemi, způsobilé pro poskytování Rozšíření IWS, která se liší od země, kde byla Služba zakoupena. Délka rozšíření IWS závisí na délce základní záruční doby poskytované v zemi, kde se typ daného stroje (produktu) poprvé prodal. Poskytnutí Služby závisí na cílové zemi, podmínkách poskytnutí Služby a dostupnosti náhradních dílů v cílové zemi. Společnost Lenovo nezaručuje, že Služba bude poskytována v cílové zemi stejnými metodami, jako v zemi původní. Servisní postupy se v jednotlivých zemích liší, a některé Služby a/nebo díly nemusí být dostupné ve všech zemích. To může způsobit, že určité díly se nahradí jinými ekvivalentními díly, dostupnými v dané zemi. Některé země mohou před provedením Rozšíření IWS požadovat další dokumenty, např. doklad o koupi nebo doklad o řádném dovozu. Možnosti dodání Služby v určitých zemích můžete najít v příručce týkající se bezpečnosti, záruk a nastavení pro váš typ stroje (produktu).

6.3 Nabídka dalších Služeb

A. Technikem instalované CRU

Pokud je možné problém s vaším produktem vyřešit prostřednictvím výměny vnitřního dílu za CRU, bude k vám vyslán servisní technik pro instalaci CRU podle vhodného typu služby. Výměna CRU za vnější díly zůstává vaší odpovědností.

B. Služba Ponechání disku

Služba Ponechání disku vám umožňuje ponechat si původní chybný disk, který byl vyměněn v rámci Omezené záruky Lenovo. Tato Služba platí pro původní disk ve vašem produktu a každý náhradní disk poskytnutý pro váš produkt v rámci Omezené záruky Lenovo. Máte povinnost sdělit Společnosti Lenovo výrobní číslo každého disku, který si ponecháte v rámci této Služby, a vyhotovit jakýkoliv dokument požadovaný společností Lenovo jako potvrzení, že jste si původní pevný disk nechali. Tato Služba se nevztahuje na disky poskytnuté společností Lenovo pro produkty, které jste nezakoupili.

C. Ochrana před poškozením při nehodě (*Accidental Damage Protection*, dále jen „ADP“)

Tato Služba pokrývá provozní a strukturální poruchy způsobené:

- (i) rozlíváním tekutiny na klávesnici,
- (ii) neúmyslným nárazem nebo pádem z výšky nepřesahující patnáct (15) stop nebo pět (5) metrů,
- (iii) elektrickým přepětím, které poškodí obvody produktu, nebo [způsobí] poruchu integrované obrazovky; v takovém případě společnost Lenovo dle vlastního uvážení produkt opraví nebo vymění, avšak pouze, pokud poškození výrobku způsobila nehoda a není úmyslné.

Tato Služba se vztahuje jen na díly nainstalované v produktu v době nákupu, zejména vnitřní centrální výpočetní jednotku, integrovaný pevný disk, integrovanou optickou mechaniku, integrovanou klávesnici, integrované polohovací zařízení, integrovanou obrazovku, volitelné doplňky nainstalované společností Lenovo v době nákupu, a díly, které společnost Lenovo dodává jako standardní součást produktu.

Tato Služba nepokrývá:

- a. CRU baterie, žárovky, paměťové disky, rozvody, AC adaptéry, kufříky nebo pouzdra na přenášení, snímací hroty (stylusy) nebo digitální pera, stojany, dokovací stanice, replikátory portů, externí klávesnice, tiskárny, skenery, externí disky, software (předinstalovaný nebo zakoupený samostatně), kazety, CD, DVD, filmy nebo jiná média, externí modemy, externí reproduktory, monitory, externí myši nebo jiné vstupní/výstupní zařízení, projektory;
- b. jakékoliv další díly, které nejsou v produktu vestavěny, veškeré dříve existující poruchy, které se vyskytly na vašem produktu přede dnem nebo v den uzavření této Smlouvy, volitelné doplňky, které nenainstalovala společnost Lenovo v době nákupu, příslušenství zakoupené jako doplněk k základní jednotce, produkty třetích stran (na kterých není logo společnosti Lenovo), ani pokud jsou dodány společností Lenovo, produkty nezakoupené od společnosti Lenovo, a veškeré produkty, které opravoval kdokoliv jiný než společnost Lenovo nebo autorizovaný Poskytovatel Služeb Lenovo; c. běžné opotřebení produktu;
- d. díly určené k výměně nebo spotřebě - např. baterie, snímací hrot (stylus), digitální pero, atd.;
- e. poškození vzhledu (například škrábance, pukliny nebo praskliny, které nemají vliv na funkčnost výrobku nebo strukturální celistvost);
- i. poškození způsobené zneužíváním, nesprávným užíváním, neoprávněnou úpravou, nevhodným fyzikálním nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou provedenou jiným subjektem, než je autorizovaný Poskytovatel Služeb Lenovo, odebráním originálních dílů nebo pozměněním produktu nebo identifikačních štítků,
- ii. škody způsobené produktem, na [který/které] se nevztahuje tato Smlouva nebo způsobené biologickým nebezpečím nebo lidskými nebo zvířecími tělesnými tekutinami, nebo
- iii. krádež, ztrátu, nebo poškození způsobené požárem, povodní nebo přírodní katastrofou, válkou, terorismem, vyšší mocí

Nákupní období pro ADP: ADP musí být zakoupeno společně s produktem nebo do devadesáti (90) dní ode dne nákupu produktu.

Období platnosti ADP: ADP počíná běžet počátkem základní záruční doby produktu. ADP vyprší posledním dnem období uvedeného ve vaší faktuře. ADP končí okamžitě, pokud dle této Smlouvy došlo k výměně produktu.

Čekací doba pro ADP: Když ADP pořídíte dodatečně po zakoupení vašeho produktu, nejste oprávněni uplatňovat svá práva ze Služby po dobu třiceti (30) dní od data nákupu Služby. V případě takového následného pořízení ADP si společnost Lenovo vyhrazuje právo provést kontrolu vašeho produktu před tím, než Vám začne Službu poskytovat.

D. Prioritní technická podpora

Tato Služba poskytuje přístup k technikům vyšší úrovně 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Když se obrátíte na technika, máte povinnost se řídit pokyny technika k určení problému. Technik se pokusí diagnostikovat a vyřešit váš problém po telefonu, a může vás vyzvat, abyste stáhli a instalovali aktualizace softwaru. Pokud problém, na který se vztahuje Omezená záruka Lenovo, nelze vyřešit telefonicky, technik zařídí servis podle příslušné služby záruky.

D.1 Podpora software společnosti Lenovo a třetích stran pro Prioritní technickou podporu

Společnost Lenovo bude poskytovat přímou telefonickou podporu pro instalaci a základní problémy s použitím základního software (podporovaný software společnosti Lenovo a třetích stran). Pokud společnost Lenovo zjistí, že fungování vašeho produktu souvisí se softwarovou aplikací třetí strany (která je uvedena v seznamu spolupracujících subjektů mezi společností Lenovo a danou třetí stranou), společnost Lenovo se obrátí na dodavatele software třetí strany, zahájí vašim jménem servisní požadavek a přesměruje váš hovor na dodavatele software. Společnost Lenovo neodpovídá za software třetích stran nebo za jednání či opomenutí dodavatelů software. Tato Služba je dostupná jen pokud máte potřebné licence, smlouvy o podpoře a oprávnění od dodavatele software. Tato Služba je dostupná pro podporu software společnosti Lenovo a vztahují se na ni podmínky vaší licenční smlouvy se společností Lenovo.

E. Premier Support

Společnost Lenovo poskytne:

E.1 Kontaktní středisko pro Premier Support s cílem umožnit:

- a) vzdálené odstraňování problémů a pomoc při diagnostice (včetně případného připojení k vašemu systému nebo produktům skrz zabezpečené internetové připojení);
- b) podporu software výrobce originálního vybavení (*Original Equipment Manufacturer*, dále jen „OEM“);
- c) informace o řízení vašeho záručního incidentu pro usnadnění sledování, postupu a uzavření incidentů;
- d) ověření výrobního čísla vašeho produktu a oprávnění pro Službu;
- e) zjištění, zda je váš problém záručním incidentem, a zjištění, zda váš záruční incident se může vyřešit prostřednictvím některé z možností uvedených níže (dle uvážení společnosti Lenovo);
- f) NBD servis na místě.

E.2 Manažera pro technické záležitosti (*Technical Account Manager*, dále jen „TAM“), který poskytuje:

- a) správu případů typu "end-to-end" ohledně vašich záručních incidentů pro usnadnění sledování, postupu a uzavření incidentů;
- b) řízení eskalací a jediné kontaktní místo pro správu všech vašich záručních incidentů;
- c) v případě požadavku koordinaci nebo realizaci Servisu na místě – NBD;
- d) podporu předběžných požadavků týkajících se síťové konektivity; a
- e) podporu na online diskuzních fórech společnosti Lenovo.

E.3 Řešení záručních incidentů – Vzdáleně pro Premier Support

Společnost Lenovo se pokusí váš záruční incident odstranit vzdáleným přístupem, pokud je tak po ukončení odstraňování poruch v Lokálním kontaktním středisku pro Premier Support potřeba.

E4. Stanovení priority dílům pro Premier Support

Stanovení priorit, podle kterých budou díly doručovány, pro vaše záruční incidenty.

E.5 Podpora pro OEM software pro Premier Support

Podpora pro OEM software zahrnuje asistenci při styku s OEM, ve věcech podporovaného software OEM, a to v následujícím rozsahu:

- a) poskytnutí pomoci v záležitostech operačního systému a nastavení pro podpůrný software OEM (poznámka: Pomoc při nastavení zahrnuje pouze podporu pro podpůrný software OEM, základní/"jak udělat" (*how-to*) dotazy, dotazy na rozsah funkcí a pomoc při opravách prostřednictvím dostupných opravných balíčků);
- b) zapojení TAM společnosti Lenovo jako jediného kontaktního místa pro usnadnění komunikace mezi vámi a OEM;
- c) pokud je váš problém identifikován, izolován a posunut na úroveň OEM, TAM společnosti Lenovo se spojí s OEM, aby zaregistroval vaši záležitost. TAM společnosti Lenovo poté bude sledovat problém a sdělovat aktuální stav a navrhované řešení záležitosti;
- d) před Službou musíte mít veškerá nezbytná oprávnění a smlouvy na podporu s OEM;
- e) společnost Lenovo nenesie odpovědnost za funkčnost software, produktů nebo služeb OEM;
- f) společnost Lenovo nezaručuje vyřešení každého problému;
- g) OEM nemusí nabídnout řešení problému. Tímto přijímáte, že povinnost společnosti Lenovo poskytnout asistenci je splněna i v případě, že nebude dostupné žádné řešení, nebo nevržené řešení není pro vás přijatelné; musíte mít veškerá nezbytná oprávnění a smlouvy o podpoře ve věci podporovaného software OEM;
- h) musíte dodržovat minimálně úrovně vydání a konfigurace vyžadované pro produkty Lenovo (podle support.lenovo.com) a podporovaný software OEM

E.6 Služby Smart Office

Společnost Lenovo poskytne následující vzdálené a Onsite Smart Office služby ("Smart Office Služby") prostřednictvím těchto produktů se značkou Lenovo: Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 a jeho navazujících Smart Office produktů ("Smart Office Produkty"). Smart Office Služby jsou k dispozici pouze se Smart Office Produkty a pouze pro vybrané země, jak je uvedeno na faktuře nebo dokumentaci objednávky. K získání Smart Office Služby musí Zákazníci dodržet postup registrace/oprávnění uvedený v této Smlouvě během 30 dnů od data zakoupení Smart Office Služby. Zákazník zajistí přístup na své stránky, síť a personál podle potřeby pro dokončení každé Smart Office Služby vybrané Zákazníkem. Zákazník navíc poskytne společnosti Lenovo písemné potvrzení ohledně podrobností Smart Office Služby před zahájením každé Smart Office Služby společností Lenovo. Není-li mezi společností Lenovo a Zákazníkem dohodnuto jinak, jsou Smart Office Služby dostupné během běžné pracovní doby od pondělí do pátku, s výjimkou dnů volna.

E.6.1. Služba ASSESS: Společnost Lenovo vzdáleně vyhodnotí připravenost prostředí Zákazníka podporovat produkty Smart Office. Společnost Lenovo poskytne hodnotící zprávu za účelem podpory služby ASSESS. Zákazník dokončí registrační proces před zahájením služby ASSESS na www.lenovo.com/registration

E.6.2. Služba DEPLOY: Společnost Lenovo bude vzdáleně konfigurovat, integrovat a ověřovat instalaci Smart Office Produktů do prostředí Zákazníka. Společnost Lenovo nenainstaluje záložní servery nebo služby a ani jiné požadavky na infrastrukturu, které jsou potřebné k podpoře Smart Office Produktů. Zákazník odpovídá za to, že funkce Smart Office Produktů bude fungovat v Zákazníkově prostředí. V případě problémů s integrací Smart Office Produktů do Zákazníkového prostředí bude společnost Lenovo informovat o opatřeních k nápravě. Zákazník dokončí registrační proces před zahájením služby DEPLOY na www.lenovo.com/registration

E.6.3. Služba TRAIN: Společnost Lenovo bude vzdáleně poskytovat obecné školení a dokumentaci, které pomohou Zákazníkovi porozumět (i) funkci a provozu Smart Office Produktů, (ii) jak posoudit, zda prostředí Zákazníka může podporovat Smart Office Produkty, (iii) zavedení Smart Office Produktů do prostředí Zákazníka a (iv) obecné údržbě a odstraňování problémů v souvislosti se Smart Office Produkty. Zákazník dokončí registrační proces před zahájením služby TRAIN na www.lenovo.com/registration

E.6.4. Služba MAINTAIN: Společnost Lenovo bude vzdáleně poskytovat Zákazníkům, kteří si nainstalovali Smart Office Produkty ve svém prostředí, trvalou technickou podporou, určení problému a doporučení oprav, aby byly Smart Office Produkty v provozu po dobu trvání Služby MAINTAIN. Společnost Lenovo bude asistovat Zákazníkovi při identifikaci jakýchkoli problémů souvisejících se softwarem a poskytne pokyny pro všechny doporučené aktualizace softwaru a vodička pro interoperabilitu a integraci třetích stran se Smart Office Produkty. Služba MAINTAIN je platná po stanovenou dobu od data zakoupení. Zákazník dokončí registrační proces před zahájením služby MAINTAIN na www.lenovo.com/registration

E.6.5 Služba Full Onsite: Společnost Lenovo zajistí servis na místě pro zavedení Smart Office Produktů, což zahrnuje konfiguraci, integraci, přizpůsobení, optimalizaci a ověřování instalace produktu Smart Office Produktu do prostředí Zákazníka, včetně řešení problémů a odstranění problémů s instalací, aby byl produkt Smart Office nastaven a funkční v prostředí Zákazníka. Služby Full Onsite jsou omezeny na jedno fyzické místo Zákazníka, pokud se Zákazník a společnost Lenovo vzájemně nedohodnou jinak. Zákazník musí zajistit přístup ke svým zařízením a síťové infrastruktuře, zajistit vhodný personál, který je k dispozici pro umožnění Služby a poskytnout odpovídající pracovní prostor pro Službu. Společnost Lenovo nenese jakoukoli odpovědnost ve vztahu k úpravám zařízení Zákazníka, včetně například kabeláže, stěhování nábytku, přemístění nebo zbourání příček nebo stěn v prostorách Zákazníka. Zákazník dokončí registrační proces před zahájením Služby Full Onsite na www.lenovo.com/registration

F. Oprávnění pro mezinárodní Služby (*International Service Entitlement*, dále jen „ISE“)

F.1 ISE Služba Prodloužení záruky vestavěné baterie a Ponechání disku

ISE umožňuje Zákazníkům, kteří cestují s produktem společnosti Lenovo nebo mění jeho umístění, aby dostali Službu Prodloužení záruky vestavěné baterie a/nebo Službu Ponechání disku (*Keep Your Drive*, „KYD“) v každé zemi, kde tuto Službu společnost Lenovo nebo oprávnění prodejci Lenovo oznámili a nabízejí. Délka Služby závisí na původní záruční době poskytované v zemi, kde Službu poprvé společnost Lenovo nebo oprávněný prodejce Lenovo prodali. ISE musí být zakoupena jako doplňková Služba ke Službě Prodloužení záruky vestavěné baterie a KYD, ale stačí jednou pro obě Služby zároveň. Služby nemusí být dostupné ve všech zemích a pro všechny produkty.

F.2 ISE Ochrana před náhodným poškozením (*Accidental Damage Protection*, dále jen „ADP“)

ISE umožňuje Zákazníkům, kteří cestují s produktem společnosti Lenovo, nebo mění jeho místo, aby dostali Službu ochrany před poškozením při nehodě (ADP) v každé zemi, kde tuto Službu společnost Lenovo nebo oprávnění prodejci Lenovo oznámili a nabízejí. Délka Služby závisí na původní záruční době poskytované v zemi, kde Službu poprvé společnost Lenovo nebo oprávněný prodejce Lenovo prodali. ISE musí být zakoupena jako doplňková Služba ke Službě ADP, ale stačí jen jednou pro obě Služby zároveň.

G. Pozáruční servis

Pokud si koupíte Pozáruční servis před ukončením základní záruky nebo jiné Služby popsané v této Smlouvě, Služba Pozáruční servis začíná plynout den následujícím po dni ukončení základní záruky nebo jiné Služby. Pokud si Pozáruční servis zakoupíte po ukončení základní záruky nebo jiné zakoupené Služby, Pozáruční servis začíná v den jejího zakoupení. Pozáruční servis je pro produkty Lenovo k dispozici jen tehdy, pokud je produkt v dobrém funkčním stavu, o čemž rozhoduje společnost Lenovo. Společnost Lenovo si vyhrazuje právo prohlédnout produkt v rámci jednoho měsíce po dni zakoupení Pozáručního servisu. V případě, že společnost Lenovo zjistí, že produkt není v dobrém funkčním stavu, společnost Lenovo vám tuto skutečnost oznámí a sdělí vám i náklady na uvedení produktu do dobrého funkčního stavu. Pokud nebudete souhlasit s uvedením produktu do dobrého funkčního stavu na vaše náklady, jste oprávněni Pozáruční servis odmítnout (zrušit) a získat zpět cenu, za kterou jste Pozáruční servis zakoupili.

H. Manažer pro styk s klienty (*Service Engagement Manager*, dále jen "SEM")

SEM vystupují jako zástupci Zákazníků, kteří usilují o pozitivní zkušenosti se službami a spokojenost Zákazníků. SEM poskytují pro každého Zákazníka, který jim je přidělen:

- a. Jediné, celosvětové kontaktní místo pro jakékoli problémy s dodávkami služeb společnosti Lenovo
- b. Pravidelné monitorování poskytovaných služeb společností Lenovo a správu případů typu "end-to-end" do vyřešení problému
- c. Řízení eskalace pro všechny incidenty související se zárukou. SEM budou informovat Zákazníka a koordinovat další postup s interními a externími týmy společnosti Lenovo až do jejich vyřešení.
- d. Standardní výkazy týkající se metrik, které sledují poskytované služby a řešení problémů. Například: incident podle typu (CCI, Depot, CRU, Onsite), úspěšnost prvotního řešení (*First Time Fix Performance*) v %, výše nároků ze záruk (*Warranty Claims*), podrobnosti o výměně systémových částí (*System Parts Replacement*), atd. Další výkazy budou také poskytovány dle dohody SEM a Zákazníka. Výkazy budou poskytovány minimálně jednou čtvrtletně.
- e. Pravidelný styk se Zákazníky, ať už osobně nebo na dálku, pro kontrolu podrobností o výkonnosti Zákazníkovy kompletní instalační základny Lenovo PC. Příklady mohou zahrnovat: výkazy o službách, analýzy trendů, zdokonalení procesů v oblasti opakujících se technických problémů a doporučení týkající se budoucích nabídek služeb ve spojení s obchodním zástupcem pro prodej služeb.

I. Podpora Premium Care

Premium Care je doplňková služba, která je za určitý poplatek k dispozici pouze pro vybrané hardwarové produkty Lenovo. Je k dispozici pouze v případě, že se rozhodnete službu Premium Care zakoupit. Abychom předešli nejasnostem, znovu opakujeme, že Premium Care nepatří do standardní ani základní nabídky. Při zakoupení bude Premium Care platit současně s omezenou zárukou Lenovo. Tato služba nebude mít žádný vliv na vaše zákonná práva podle zákonů na ochranu spotřebitele. Služba Premium Care bude zahrnovat následující součásti:

- Přístup ke službám centra zákaznických služeb Customer Engagement Center
- Řešení záručních případů
- Řešení případů na dálku
- Podpora pro software dodavatelů OEM (Original Equipment Manufacturer)
- Komplexní softwarová podpora
- Pomoc při prvním použití produktu
- Roční kontrola stavu systému

I.1 Centrum zákaznických služeb Customer Engagement Center

Centrum zákaznických služeb Premium Care Customer Engagement Centre je k dispozici v pracovních dnech od 9:00 do 18:00 hodin, s výjimkou všech místních svátků. Premium Care Customer Engagement Centre poskytuje následující služby:

- a) Odstraňování problémů na dálku a diagnostická pomoc (včetně možnosti připojení se k vašemu systému nebo k vašim produktům přes zabezpečené internetové připojení);
- b) Vyhodnocení potřeby a případné poskytnutí podpory pro software podporovaný dodavatelem OEM (Original Equipment Manufacturer) podle definice níže;
- c) Poskytování informací k záručnímu případu a správa případu za účelem jeho sledování a zajištění jeho postupu a uzavření;
- d) Ověření sériového čísla a servisního nároku pro váš produkt;
- e) Stanovení, zda váš problém představuje záruční případ; a stanovení, zda váš záruční případ může být vyřešen některou se služeb podpory Premium Care popsaných v této části H (podle vlastního rozhodnutí společnosti Lenovo); a
- f) Vyhodnocení potřeby a případné zajištění servisního zásahu na místě (s výjimkou tabletů)

I.2 Řešení záručních případů – servis na místě

a) Po dokončení postupu odstraňování problémů centrem Premium Care Customer Engagement Centre společnost Lenovo (podle vlastního uvážení) zajistí servis na místě na vámi zaregistrované adrese k vyřešení vašeho záručního případu.

b) Služby na místě jsou k dispozici jen v určitých oblastech. Servisní oblasti zjistíte dotazem v kontaktním centru Lenovo Contact Center. Mimo běžnou servisní oblast může poskytovatel služby účtovat další poplatky.

Pokud byl postup telefonického odstraňování problémů centrem zákaznických služeb Premium Care Customer Engagement Centre dokončen do 14:00 hodin místního času, navštíví vás servisní technik na vaší adrese další pracovní den. Tato služba je k dispozici od 9:00 do 17:00 hodin, od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků. V případě hovorů přijatých centrem zákaznických služeb Customer Engagement Center po 14:00 hodině místního času bude ke lhůtě pro vyslání servisního technika přidán další pracovní den. Tato služba je podmíněna dostupností náhradních dílů. Musíte zajistit vhodné pracovní místo pro demontáž a opětovné sestavení produktu. U některých oprav může být vyžadováno dokončení opravy v servisním centru. V takovém případě poskytovatel služby odešle na své náklady produkt do servisního centra a vrátí vám opravený nebo vyměněný produkt rovněž na své náklady.

c) Služby na místě:

- (i) jsou k dispozici pouze pro vybrané modely následujících produktů Lenovo: notebooky, stolní počítače a počítače

All-in-One;

(ii) Poskytovatel služeb Lenovo vám může sdělit očekávanou dobu svého příjezdu a případně požádat o potvrzení vaší přítomnosti na příslušném místě v příslušnou dobu. Doby příjezdu budou záviset na vaší zaregistrované adrese a na rychlosti vaší reakce na požadavek společnosti Lenovo na potvrzení doby příjezdu;

(iii) Nezaručujeme vyřešení záručního případu ani vyřešení záručního případu během uvedené doby;

(iv) Je vyžadováno, aby, pokud nebudete k dispozici na zaregistrované adrese po potvrzení vaší přítomnosti v očekávanou dobu příjezdu, poskytovatel služeb Lenovo zanechal na místě kontaktní údaje jako důkaz návštěvy poskytovatele služeb Lenovo. V případě opakované nepřítomnosti může společnost Lenovo účtovat další poplatek za každou následující návštěvu.

I.3 Řešení záručních případů – na dálku

Po dokončení postupu odstraňování problémů centrem Premium Care Customer Engagement Centre se společnost Lenovo (podle vlastního uvážení) může pokusit vyřešit váš záruční případ na dálku.

I.4 Podpora softwaru podporovaného dodavatelem OEM

Podpora softwaru podporovaného dodavatelem OEM, jak je definováno níže, zahrnuje zajištění počátečního kontaktu a pomoci při spolupráci společností Lenovo pro zapojení dodavatelů OEM do řešení problémů se softwarem podporovaným dodavatelem OEM, v souladu s následujícími podmínkami:

- a) Poskytování pomoci s operačními systémy a nastaveními spojenými se softwarem podporovaným dodavatelem OEM (upozornění – pomoc s nastaveními zahrnuje pouze podporu softwaru podporovaného dodavatelem OEM; základní dotazy / praktické dotazy; dotazy týkající se definice funkcí; a pomoc dodavatele OEM s dostupnými opravami a implementací);
- b) Zástupce technické podpory Lenovo jednající jako kontakt k usnadnění komunikace mezi vámi a dodavatelem OEM;
- c) Dokud nebude váš problém identifikován, izolován a předán dodavateli OEM, zástupce technické podpory Lenovo se spojí s dodavatelem OEM za účelem zaregistrování vašeho problému. Zástupce technické podpory Lenovo bude poté problém monitorovat a aktualizovat informace o stavu a navrhovaných řešeních;
- d) Podmínkou pro poskytnutí této služby je, že musíte mít platné všechny nezbytné licence a uzavřené smlouvy podpory s dodavatelem OEM;
- e) Společnost Lenovo vylučuje veškerou odpovědnost za funkčnost softwaru, produktů nebo služeb dodavatele OEM;
- f) Společnost Lenovo nezaručuje, že bude vyřešen každý problém; a
- g) Rozumíte tomu a souhlasíte s tím, že od dodavatele OEM nemusí být k dispozici žádná řešení. Souhlasíte s tím, že pokud nebude žádné řešení k dispozici, nebo pokud pro vás nebude řešení přijatelné, bude přesto povinnost společností Lenovo zajistit podporu a spolupráci splněna.

I.5 Komplexní softwarová podpora

Společnost Lenovo vyvine veškeré přiměřené úsilí k vyřešení problémů, se kterými jste se na ni obrátili. Společnost Lenovo ale nemůže nést odpovědnost za poskytnutí řešení, která buď nejsou k dispozici, nebo překračují odpovídající znalosti společnosti Lenovo, zejména, mimo jiné, pokud je váš problém spojen s jiným než značkovým softwarem Lenovo. Společnost nenesou žádným způsobem žádnou odpovědnost za neschopnost poskytnutí podpory pro takový jiný než značkový software Lenovo.

a) Předem nainstalované aplikace, pro které společnost Lenovo bude poskytovat základní podporu, včetně základních praktických dotazů a dotazů týkajících se definice funkcí

- (i) Operační systém Windows®
- (ii) Lenovo™ SHAREit
- (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
- (iv) Lenovo REACHit
- (v) Lenovo Companion
- (vi) Lenovo Solution center
- (vii) Lenovo Utility
- (viii) Lenovo APP Explorer
- (iv) Lenovo Photo Master
- (x) Lenovo WRITEit (Pen)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Software třetích stran, pro který společnost Lenovo bude poskytovat základní podporu, včetně základních praktických dotazů a dotazů týkajících se definice funkcí (pokud je k dispozici licence)

- (i) Adobe® Acrobat® standard
- (ii) Power DVD / Power 2 GO
- (iii) Drop box (pouze základní verze)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (pokud je předem nainstalovaný společností Lenovo)

(x) MS Office 365

I.6 Pomoc při prvním použití produktu

Pomoc při prvním použití produktu bude poskytována centrem zákaznických služeb Customer Engagement Service Center a na dálku vám pomůže při nastavování vašeho zařízení. To může v případě nutnosti zahrnovat následující činnosti:

a) Instalace softwaru:

- (i) Instalace softwaru
- (ii) Nastavení internetového prohlížeče
- (iii) Konfigurace e-mailových služeb
- (iv) Instalace a konfigurace antivirového softwaru v systému
- (v) Kontrola, zda je váš systém kompatibilní se softwarem, který má být nainstalován
- (vi) Provedení nezbytných aktualizací softwaru k zajištění toho, aby byl váš software nainstalovaný společností Lenovo aktuální
- (vii) Vytvoření zástupců na ploše, v nabídce Start a na hlavním panelu, kteří vám pomohou přistupovat k aplikacím rychleji

b) Připojení zařízení Lenovo k síti:

- (i) Připojení až 4 zařízení k vaší bezdrátové síti. Mezi zařízení mohou patřit systémy, tablety, chytré telefony, herní konzole, tiskárny nebo paměťová zařízení
- (ii) Zajištění toho, že nová zařízení budou viditelná v síti a přístupná přes síť
- (iii) Konfigurace nastavení zabezpečení sítě a ověření připojení k poskytovateli připojení k internetu

c) Další podpora pomoci při prvním použití produktu, například:

- (i) Informace o podpoře produktu Lenovo a záruce
- (ii) Pomoc s procesem registrace
- (iii) Pomoc s opravami Hot Fix a dalšími opravami
- (iv) Základní „praktické“ dotazy nebo dotazy na definice funkcí

I.7 Roční kontrola stavu systému

Na vyžádání provede zástupce technické podpory tuto službu na dálku telefonicky, ale jen jednou za kalendářní rok.

- a) Provedení kontroly krok za krokem pomocí značkového ladicího nástroje
- b) Optimalizace nastavení a funkcí operačního systému pomocí testovacích programů
- c) Kalibrace správy paměti
- d) Uvolnění cenného volného místa na pevném disku
- e) Optimalizace nastavení internetu a internetového prohlížeče
- f) Naplánování defragmentace a kontrol vadných sektorů disku
- g) Aktualizace kriticky důležitých souborů systému Windows a instalace aktualizací Service Pack a povolení automatických aktualizací za účelem udržení dobrého stavu vašeho systému
- h) Využití jedinečných funkcí každé verze operačního systému

I.8 Vaše povinnosti:

Abyste získali přístup k podpoře Premium Care, musíte splnit následující podmínky:

- a) Na vyžádání předložit originální doklad o nákupu;
- b) Poskytnout informace o příčinách problémů s vaším produktem
- c) Zodpovědět na dotazy ohledně požadovaných informací, včetně, mimo jiné, informací o sériovém čísle produktu, modelu, verzi operačního systému a nainstalovaného softwaru, jakýchkoliv periferních zařízeních připojených nebo nainstalovaných, jakýchkoliv zobrazených chybových zprávách, provedených akcích nebo kontextu předtím, než jste s problémem produktu setkali
- d) Dodržovat naše pokyny;
- e) Aktualizovat software na poslední zveřejněnou verzi ještě před kontaktováním našeho centra zákaznických služeb Customer Engagement Service Center
- f) Provést zálohování softwaru a dat, protože jakákoliv opětovná instalace původní verze softwaru může způsobit vymazání softwaru nebo dat. V každém případě ponese odpovědnost za opětovnou instalaci veškerých dalších softwarových programů, dat a hesel.

7 Obchodní partneři společnosti Lenovo

Společnost Lenovo je oprávněna spolupracovat se svými dodavateli a prodejci (dále jen „Obchodní partneři“) na propagaci, uvádění na trh a podpoře určitých Služeb; bez ohledu na tuto skutečnost ale Obchodní partneři zůstávají nezávislé, samostatné společnosti, bez vztahu ke společnosti Lenovo. Společnost Lenovo nenes odpovědnost za kroky nebo prohlášení Obchodních partnerů, povinnosti, které mohou mít vůči vám nebo jakýmkoliv produktům nebo Službám, které vám dodali za podmínek smluv uzavřených s nimi. V případě zakoupení Služby od Obchodního partnera určuje poplatky a podmínky Služby Obchodní partner.

8 Nákup Služby od společnosti Lenovo

Společnost Lenovo nebo prodejce společnosti Lenovo je oprávněna získat platbu za každou Službu předtím, než začne být Služba poskytována. S výjimkou transakcí kreditní kartou a debetní kartou jsou veškeré částky splatné okamžikem obdržení faktury. Souhlasíte s podmínkami úhrady za Služby tak, jak je uvedeno na faktuře, včetně všech případných poplatků za prodloužení. Odpovědnost za veškeré daně vyplývající z nákupů v rámci této Smlouvy nesete vy. Pokud Služba nebude zaregistrována ve společnosti Lenovo, budeme od vás požadovat, abyste jako důkaz vašeho nároku na Službu poskytli doklad o nákupu.

9 Zásady společnosti Lenovo pro vrácení/zrušení

Dokud nebyla Služba používána ani zaregistrována, jste oprávněni zrušit Službu do třiceti (30) dní od data nákupu a získat vrácení peněz na účet nebo kredit. Pro uplatnění nároku na vrácení peněz nebo kredit máte povinnost písemně oznámit svůj požadavek do třiceti (30) dnů od data nákupu prodejci nebo společnosti Lenovo. K požadavku máte povinnost přiložit kopii faktury.

10 Odstoupení od Služby

Společnost Lenovo může odstoupit od části nebo všech Služeb uvedených v této Smlouvě s výpovědní dobou jeden (1) měsíc. Pokud společnost Lenovo odstoupí od Služby, kterou jste si pořídili přímo od společnosti Lenovo, předplatili jste si ji plnou částkou a společnost Lenovo vám ji plně neposkytla, poté máte nárok od společnosti Lenovo na vrácení poměrné části platby. Pro vrácení peněz za Služby, které jste koupili od obchodního partnera společnosti Lenovo, se obraťte přímo na něho.

11 Záruka na Služby

Společnost Lenovo ručí za to, že tyto Služby budou prováděny s přiměřenou péčí a odborností, v souladu s popisem povinností uvedeným v této Smlouvě pro příslušnou Službu společnosti Lenovo. Souhlasíte s tím, že každé porušení této záruky včas písemně oznámíte.

TATO ZÁRUKA PŘEDSTAVUJE V ROZSAHU DOVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY VAŠI VÝLUČNOU ZÁRUKU A NAHRAZUJE VEŠKERÉ OSTATNÍCH ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, VYJÁDŘENÉ VÝSLOVNĚ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTI, VČETNĚ, A TO ZEJMÉNA, JAKÝCHKOLIV PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHDNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ A VŠECH ZÁRUK A PODMÍNEK PRO NEPORUŠENÍ PRÁVA. VEŠKERÝ SOFTWARE A PRODUKTY TŘETÍCH STRAN SE POSKYTUJÍ „TAK, JAK JSOU“, BEZ JAKÝCHKOLIV ZÁRUK NEBO PODMÍNEK

JAKÉHOKOLI DRUHU. VÝROBCI, DODAVATELÉ, POSKYTOVATELÉ LICENCE NEBO VYDAVATELÉ VÁM MOHOU POSKYTNOUT SVÉ VLASTNÍ ZÁRUKY. NĚKTERÉ STÁTY NEBO JURISDIKCE NEPŘIPOUŠTĚJÍ OMEZENÍ DOBY TRVÁNÍ ZÁRUK, VYPLÝVAJÍCÍCH Z OKOLNOSTÍ, V TAKOVÉM PŘÍPADĚ SE NA VÁS OMEZENÍ UVEDENÉ VÝŠE NEVZTAHUJE.

Společnost Lenovo neručí za nepřerušované ani bezchybné poskytování Služby, ani za to, že společnost Lenovo opraví veškeré vady a poruchy.

12 Omezení odpovědnosti

Mohou nastat takové okolnosti, kdy z důvodu prodloužení nebo jiné odpovědnosti společnosti Lenovo vám vznikne nárok získat od společnosti Lenovo náhradu újmy způsobené společností Lenovo, bez ohledu na to, na jakém základě vám tento nárok na náhradu újmy vznikl (včetně podstatného porušení Smlouvy, nedbalosti, uvedení v omyl nebo jiných smluvních nebo deliktických podstat). V takovém případě se odpovědnost společnosti Lenovo omezuje na pouze skutečnou, přímou škodu, která vám vznikla, do maximální výše poplatků za Službu, která je předmětem nároku, a to pro veškeré nároky vyplývající z každé Služby dohromady nebo související s ní nebo jinak vzniklé na základě této Smlouvy. Toto omezení se dále uplatní i pro všechny subdodavatele nebo prodejce Lenovo, a znamená maximální odpovědnost, na níž je souhrnná odpovědnost společnosti Lenovo a všech jejích prodejců a subdodavatelů omezena. Omezení odpovědnosti se neuplatní pro případ následujících škod: a) náhrada škody za ublížení na zdraví (včetně smrti), b) škoda na nemovitosti, a c) škoda na hmotném osobním majetku, za které společnost Lenovo nese výhradní odpovědnost.

S výjimkou případů, kde to výslovně vyžaduje zákon bez možnosti smluvního vzdání se práv, společnost Lenovo ani její prodejci nebo její subdodavatelé za žádných okolností nenesou jakoukoliv odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v následujících případech, bez ohledu na skutečnost, zda byli o možnosti vzniku takových škod předem informováni:

- a. ztráta nebo poškození vašich dat,
- b. speciální, vedlejší náhrady škody, náhrady škod s trestní funkcí, náhrady škody za nepřímou, následnou škodu včetně následné ekonomické ztráty, nebo
- c. ušlý zisk, újma na obchodní činnosti, ztráta výnosů z obchodní činnosti, poškození dobrého jména ani ztráta očekávaných úspor.

JELIKOŽ NĚKTERÉ ZEMĚ NEBO JURISDIKCE NEPOVOLUJÍ VÝLOUČENÍ NEBO OMEZENÍ NÁHODNÝCH NEBO NÁSLEDNÝCH ŠKOD, NEMUSÍ SE VÁS VÝŠE UVEDENÉ OMEZENÍ NEBO VYLOUČENÍ VZTAHOVAT.

13 Obecná ustanovení

- A. Společnost Lenovo si vyhrazuje právo zajistit poskytování Služby nebo její části od subdodavatelů vybraných společností Lenovo.

- B. Pokud Služba zahrnuje výměnu produktů nebo dílu, původní produkt nebo díl se stává majetkem společnosti Lenovo a náhradní produkt nebo díl se stává vaším majetkem.
- C. Pouze nezměněné produkty a díly Lenovo jsou způsobilé k výměně. Náhradní produkty a díly Lenovo budou v dobrém funkčním stavu a funkčně rovnocenné s původním produktem nebo dílem. Náhradní produkt nebo díl nemusí být nový. S výjimkou rozsahu stanoveného příslušnými právními předpisy se na náhradní produkt nebo díl vztahuje záruka v délce odpovídající zbývajícím záruční době původního produktu.
- D. Produkty a díly, zaslané k opravě, mohou být místo opravy nahrazeny opravenými produkty nebo díly stejného druhu. Produkty a díly mohou být opraveny za pomoci opravených (reparovaných) dílů. Jakákoliv uživatelská data uložená v produktu, v případě, že toto produkt umožňuje, mohou být opravou poškozena nebo ztracena. Za žádných okolností společnost Lenovo nenes odpovědnost za ztrátu dat nebo informací na produktu nebo dílu, ke kterému společnost Lenovo získá přístup v souvislosti s poskytováním Služeb základě této Smlouvy.
- E. V rozsahu aplikovatelném pro danou činnost nese každá smluvní strana odpovědnost za dohled, řízení a kontrolu a odměňování vlastních příslušných zaměstnanců.
- F. Obě smluvní strany jsou oprávněny vzájemně komunikovat elektronicky, a takovou komunikaci považují za podepsanou písemnou formu v rozsahu, v jakém ji připouštějí příslušné právní předpisy. K ověření identity odesílatele a pravosti dokumentu smluvní strany považují za zcela dostatečný identifikační kód (nazývaný „ID uživatele“) obsažený v elektronickém dokumentu.
- G. Obě smluvní strany jsou oprávněny uzavírat podobné smlouvy s jinými subjekty.
- H. Smluvní strany si vzájemně udělují pouze taková licenční práva a oprávnění, která jsou specifikovaná v příslušných licenčních smlouvách. Žádné jiné licence ani práva (včetně licencí nebo práv na základě patentů) nejsou udělovány přímo ani nepřímo či jinak.
- I. Souhlasíte s tím, že tuto Službu dále nepostoupíte ani jinak nepřevědíte na třetí osobu. bez předchozího písemného souhlasu společnosti Lenovo.
- J. Odpovídáte za výběr Služeb, které splňují vaše potřeby, a za výsledky získané z využití těchto Služeb.
- K. Smluvní strany se zavazují nepodat žalobu, bez ohledu na způsob podání, vzniklou nebo existující v souvislosti s touto Smlouvou nebo transakcí podle této Smlouvy, více jak dva roky po okamžiku vzniku důvodu pro žalobu, pokud příslušné právní předpisy nevyžadují jinak. Po uvedené době veškeré právní prostředky vyplývající z této Smlouvy nebo transakcí uskutečněných podle této Smlouvy a veškerá práva spojená s takovými právními prostředky zanikají, pokud příslušné právní předpisy nestanoví jinou úpravu, které by se smluvní strany nemohly smluvně vzdát nebo ji omezit.
- L. Žádná smluvní strana nenes odpovědnost za neplnění povinností, pokud se zakládají na důvodech mimo kontrolu dané smluvní strany.
- M. Žádná smluvní strana neuděluje druhé smluvní straně právo k užití obchodních známek, obchodních jmen nebo jiných označení při jakékoliv propagaci nebo tisku bez předcházejícího písemného souhlasu smluvní strany.
- N. Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy nebo jeho část stane neplatné nebo nevymahatelné, zbylé části a ustanovení této Smlouvy zůstávají plně platné a účinné.
- O. Povinnost společnosti Lenovo poskytnout Službu je podmíněna dokončením procesu registrace a/nebo aktivace.
- P. Společnost Lenovo a její spřízněné osoby, obchodní partneři, prodejci a subdodavatelé mohou zpracovávat, uchovávat a používat informace o vašich transakcích a vaše kontaktní údaje, včetně jmen, telefonních čísel, adres a e-mailových adres za účelem zpracování a provádění transakcí, kdekoli, kde působí. Jsme oprávněni vás kontaktovat, abychom vám oznámili stáhnutí produktu, bezpečností informace nebo servisní kroky. Tam, kde to platné právní předpisy dovolují, můžeme tyto informace použít pro zjišťování vaší spokojenosti s našimi produkty nebo Službami, nebo pro poskytnutí informací o dalších produktech nebo Službách. Kdykoli se můžete odhlásit od přijímání dalších takových informací. Za tímto účelem můžeme převést vaše informace do jakékoli země, ve které působíme, můžeme je poskytnout subjektům, které jednájí naším jménem, nebo je můžeme zveřejnit, pokud to vyžaduje zákon. Nepředáme ani jinak nepřevědeme osobní údaje získané od vás třetím osobám pro účely jejich přímého marketingu bez vašeho souhlasu.
- Q. Obě smluvní strany budou postupovat v souladu se všemi zákony a nařízeními, které se vztahují k této Smlouvě.
- R. Zákazník není oprávněn postoupit tuto Smlouvu jako celek nebo její část bez předchozího písemného souhlasu společnosti Lenovo. Jakékoliv převedení bez písemného souhlasu společnosti Lenovo není platné ani účinné. Nikdo z nás neodmítne poskytnout takový souhlas bezdůvodně. Postoupení této Smlouvy na některou naši spřízněnou společnost nebo nástupnickou společnost vzniklou fúzí nebo akvizicí nevyžaduje souhlas druhé smluvní strany. Společnost Lenovo je dále oprávněna postoupit svá práva z peněžních pohledávek podle této Smlouvy bez vašeho souhlasu.
- S. Jakákoliv práva a povinnosti, které z jejich povahy trvají i po ukončení této Smlouvy, zůstávají v platnosti až do jejich splnění, a platit i pro případné nástupce a nabyvatele smluvních stran.
- T. Obě smluvní strany se tímto vzdávají svého práva na nezávislou porotu v případě jakékoli žaloby, která vyplyne z této Smlouvy nebo s ní bude souviset. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se neuplatňuje. Nic v této Smlouvě neovlivňuje zákonná práva spotřebitelů, kterých se nelze platně vzdát nebo je omezit prostřednictvím této Smlouvy.

14 Geografický rozsah a platné právo

Práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran mají platnost pouze v zemi nákupu, kromě licencí, které jsou platné podle příslušných licenčních podmínek. Pokud není výslovně uvedeno jinak, tato Smlouva se řídí právem země, kde byla Služba zakoupena.

2. ČÁST – ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO URČITÉ ZEMĚ (Evropa, Střední východ a Afrika)

Ustanovení Smlouvy o službách pro osobní výpočetní zařízení společnosti Lenovo (dále jen "Smlouva") popsaná níže se nahrazují ustanoveními popsanými v této části. Jakékoliv podmínky a ujednání Smlouvy, které nejsou níže měněny, zůstanou zcela beze změny, plně platné a účinné.

Evropa, Střední východ, Afrika

Na konec odst. 6.2.D.6 Servis na místě – Reakce následující pracovní den, se doplňuje toto:

Servis na místě – Závazek k opravě následující pracovní den. Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky, váš produkt bude opraven nebo vyměněn přímo u vás. Bude k vám vyslán servisní technik, který k vám dorazí následující pracovní den. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, kromě místních svátků. U telefonických žádostí o podporu, které budou přijaty zákaznickým centrem po 15:00 místního času, se prodlužuje doba příchodu servisního technika o jeden další den.

Tato Služba je k dispozici jen na určitých místech, které musí společnost Lenovo předem potvrdit. Podrobnosti o dostupnosti vám poskytne společnost Lenovo nebo Poskytovatel Služby. Pro místa mimo běžné servisní oblasti Poskytovatel Služeb mohou být vyžadovány další poplatky. Tato Služba a umístění produktu musí být u společnosti Lenovo aktivovány. Pokud změníte umístění produktu, máte povinnost aktivaci umístění aktualizovat. Pokyny pro aktivaci umístění můžete najít na adrese www.lenovo.com/activation. Tato Služba nemusí být dostupná po dobu až třiceti (30) dní od okamžiku aktivace umístění. Na demontáž a montáž produktu musíte zajistit odpovídající pracovní místo. Některé opravy mohou vyžadovat jejich dokončení v servisním středisku. V takovém případě Poskytovatel Služeb odešle produkt na vlastní náklady do servisního střediska a vrátí opravený nebo náhradní produkt.

Tato Služba je dostupná jen v okruhu **0-50 mil (0-80 km) od centra podpory společnosti Lenovo.**

ADP Light: Vymezení „Období platnosti ADP“ v oddíl 6.3.C Smlouvy, se nahrazuje následujícím zněním:

ADP počíná běžet počátkem základní záruční doby produktu, na který se Služba vztahuje. ADP vyprší posledním dnem období uvedeného na vaší faktuře za Službu. ADP končí okamžitě, pokud se na základě této Smlouvy reklamují dva incidenty nebo pokud je váš produkt vyměněn na základě této Smlouvy

V odst. 6.3 se vkládá odst. 6.3.1.H

RYCHLÁ VÝMĚNA

Rychlá výměna (Rapid Replacement, dále jen „RR“) je dostupná pro ty vizuální produkty společnosti Lenovo, kterými jsou pouze monitory. Zákazník uskuteční standardní telefonát s centrem podpory nebo u oprávněného servisního partnera společnosti Lenovo. Pokud centrum podpory nebo oprávněný servisní partner společnosti Lenovo považuje vizuální produkt za vadný a vztahuje se na něj záruka, bude odeslána náhradní jednotka. Po doručení náhradní jednotky zákazníci musí nahradit chybný monitor náhradním monitorem, umístit vadný monitor do obalového materiálu, který obsahoval náhradní monitor, a vrátit ho na určenou adresu.

Poznámka: Zákazníci mají na vrácení vadného monitoru 10 pracovních dní. Pokud tak neučiní v tomto termínu, bude jim vystavena faktura za náhradní jednotku. Náhradní jednotka nemusí být nová, ale může mít podobné (nebo lepší) vlastnosti.

V odst. 6.3 se vkládá odst. 6.3.J:

OCHRANA OBRAZOVKY

Tato Služba je dostupná jen v zemích, kde byla zakoupena a zaregistrována.

1. SLUŽBA OCHRANY OBRAZOVKY

- a. **Zahrnuté produkty:** Jen tablety společnosti Lenovo, které jsou uvedené na vaší faktuře nebo na dokladu o nákupu.
- b. **Rozsah Služby:** Společnost Lenovo opraví nebo vymění produkt, pokud jeho porucha ovlivňuje funkčnost LCD obrazovky a vznikla při běžných provozních podmínkách a manipulaci z důvodu neúmyslných nárazů nebo pádu produktu.

c. Období platnosti: Období platnosti této Služby začíná ke dni začátku platnosti záruky produktu, na který se Služba vztahuje. Končí na konci období uvedeného na vaší faktuře. Období platnosti končí okamžitě, pokud je váš produkt výměně nebo opraven na základě této Smlouvy.

Pokud Služba zahrnuje výměnu produktu nebo dílu, vyměněný produkt nebo díl přechází do vlastnictví společnosti Lenovo a náhradní produkt nebo díl přechází do vašeho vlastnictví. Musíte vrátit náhradní produkt nebo díly, pokud tak určí Poskytovatel Služby. Náhradní produkt nebo díl poskytnutý společností Lenovo nemusí být nový, ale bude v dobrém funkčním stavu a funkčně ekvivalentní jako původní produkt nebo díl.

Služba se nevztahuje na: nainstalovaný objektiv fotoaparátu/kamery, baterie, žárovky, paměťové karty, přepojovací vodiče, AC adaptéry, kufříky a pouzdra na přenášení, snímací hroty nebo digitální pera, odkládací lůžka, dokovací stanice, replikátory portů, komponenty nainstalované ve vašem produktu v době nákupu, včetně vnitřní centrální výpočetní jednotky, integrované paměťové jednotky, externí klávesnici, volitelné funkce nainstalované společností Lenovo v době nákupu produktu, externí reproduktory, příslušenství zakoupené jako doplněk k základní jednotce, produkty třetích stran (na kterých není logo Lenovo) přestože vám byla prodána společností Lenovo, ani žádné produkty opravené někým jiným než společností Lenovo nebo oprávněným Poskytovatelem Služeb společnosti Lenovo.

Kromě toho se Služba nevztahuje na:

- (i) běžné opotřebení produktu,
- (ii) rozlití tekutin na produkt včetně klávesnice, LCD, mikrofonu, všech konektorů a tlačítek,
- (iii) elektrické přepětí, které poškodí obvody produktu,
- (iv) provozní nebo strukturální poruchy způsobené jinými důvody,
- (v) díly určené k výměně nebo spotřebu - např. baterie,
- (vi) poškození vzhledu (například škrábance, promáčknutí nebo praskliny, které nemají vliv na funkčnost výrobku nebo na strukturální celistvost),
- (vii) poškození způsobené zneužíváním, nesprávným používáním, neoprávněnou úpravou, nevhodným fyzikálním nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou kýmoli jiným než oprávněným Poskytovatelem Služeb společnosti Lenovo, odebráním originálních dílů nebo pozměněním produktu nebo identifikačních štítků, nebo
- (viii) škody způsobené produktem, na které se nevztahuje tato Smlouva nebo způsobené biologickým nebezpečím nebo lidskými či zvířecími tělesnými tekutinami.

VB

Odst. 6.2.D.1 se nahrazuje odstavcem následujícího znění:

D.1. Servis v opravě: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt bude opraven nebo vyměněn v určeném servisním středisku. Nesete odpovědnost za odpojení produktu, jeho zabalení do přepravního obalu a přepravu produktu do určeného servisního střediska. Náklady na přepravu hradíte vy. Poskytovatel Služeb na vlastní náklady vrátí opravený nebo náhradní produkt.

Odst. 6.2.D.5 a 6.2.D.6 se ustanovení o časovém omezení řešení telefonátů na podporu mění následovně:

6.2.D.5 a 6.2.D.6. Servis na místě - Reakce druhý pracovní den a Servis na místě – Reakce následující pracovní den: Aby byla dodržena reakční doba, máte povinnost zatelefonovat na určené centrum podpory do 15:00 britského času.

Francie

Odst. 6.2.D.1 se nahrazuje odstavcem následujícího znění:

D.1. Servis v opravě: Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt bude opraven nebo vyměněn v určeném servisním středisku. Nesete odpovědnost za odpojení produktu, jeho zabalení do přepravního obalu a přepravu produktu do určeného servisního střediska. Náklady na přepravu hradíte vy. Poskytovatel Služeb na vlastní náklady vrátí opravený nebo náhradní produkt.

Odst. 6.2.D.5 a 6.2.D.6 se ustanovení o časovém omezení řešení telefonátů na podporu mění následovně:

6.2.D.5 a 6.2.D.6. Servis na místě - Reakce druhý pracovní den a Servis na místě – Reakce následující pracovní den: Aby byla dodržena reakční doba, máte povinnost zatelefonovat na určené centrum podpory do 15:00 místního času.

Popis Služby vymezené v odst. 6.2.D.4 "Servis na místě" se nahrazuje následovně:

Pokud se problém s vaším produktem nedá vyřešit telefonicky nebo pomocí CRU, váš produkt bude opraven nebo vyměněn přímo u vás, obvykle v průběhu následujících pěti pracovních dní. Tato Služba je dostupná v běžnou pracovní dobu, od pondělí do pátku, mimo svátků. Na demontáž a montáž produktu musíte zajistit odpovídající pracovní místo. Při servisu poskytovaném v obytných prostorách musí být při návštěvě servisního pracovníka vždy přítomna dospělá osoba. Podle uvážení společnosti Lenovo v souvislosti s dalším zkoumáním, zátěžovým testem aj., mohou některé opravy vyžadovat dokončení v servisním středisku. V takovém případě Poskytovatel Služeb odešle produkt na vlastní náklady do servisního střediska a vrátí opravený nebo náhradní produkt.

Pro Česko a Slovensko v odst. 1.2 .a) se nahrazuje následovně:

a) Po dokončení postupu odstraňování problémů centrem Premium Care Customer Engagement Centre společnost Lenovo (podle vlastního uvážení) zajistí servis na místě na vámi zaregistrované adrese k vyřešení vašeho záručního případu.

Pro Česko a Slovensko V odst. 1.2 .b) (první dvě věty), se nahrazuje následovně:

b) Služby na místě - následující pracovní den jsou k dispozici jen v určitých oblastech, v ostatních oblastech pak do dvou následujících pracovních dnů. Servisní oblasti zjistíte dotazem v kontaktním centru Lenovo Contact Center

Afganistan, Albánie, Alžírsko, Angola, Arménie, Ázerbájdžán, Bahrajn, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Botswana, Bulharsko, Burkina Faso, Burundi, Čad, Černá Hora, Česká republika, Demokratická republika Kongo, Francouzská Polynésie, Chorvatsko, Kamerun, Kapverdy, Kypr, Egypt, Etiopie, Gabon, Gamba, Ghana, Irák, Jihoafrická republika, Jordánsko, Katar, Kazachstán, Keňa, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Libye, Makedonie, Malawi, Madagaskar, Maďarsko, Mali, Malta, Mauretánie, Mauricius, Moldavsko, Maroko, Mosambik, Niger, Nigérie, Omán, Pákistán, Polsko, Rumunsko, Rusko, Rwanda, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Senegal, Srbsko, Seychely, Sierra Leone, Slovensko, Slovinsko, Spojené arabské emiráty, Tádžikistán, Tanzanie, Togo, Tunisko, Turkmenická, Uganda, Ukrajina, Uzbekistán, Zambie, Západní břeh Jordánu/pásmo Gamy Zimbabwe

Znění odst. 14 se ruší a nahrazuje následujícím zněním:

Práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran mají platnost pouze v zemi, ve které byla Služba u společnosti Lenovo zaregistrována, kromě licencí, která jsou platné podle příslušných licenčních podmínek. Tato Smlouva se řídí právem zvláštní správní oblasti Čínské lidové republiky Hongkong.

Estonsko, Lotyšsko, Litva

Znění odst. 14 se ruší a nahrazuje následujícím zněním:

Práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran jsou platné pouze v zemi nákupu, kromě licencí, které jsou platné podle příslušných licenčních podmínek. Tato Smlouva se řídí zákony Finské republiky.

Island

Znění odst. 14 se ruší a nahrazuje následujícím zněním:

Práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran jsou platné pouze v zemi nákupu, kromě licencí, které jsou platné podle příslušných licenčních podmínek. Tato Smlouva se řídí zákony Dánského království.

Lucembursko

Znění odst. 14 se ruší a nahrazuje následujícím zněním:

Práva, povinnosti a závazky obou smluvních stran jsou platné pouze v zemi nákupu, kromě licencí, které jsou platné podle příslušných licenčních podmínek. Tato Smlouva se řídí zákony Belgického království.