

Regulamin Usługi „Lenovo Premium Care” („Regulamin”)

§1 Definicje

1. Użyte w niniejszym dokumencie zwroty pisane wielką literą mają następujące znaczenie:
 - a) „**Lenovo**” - oznacza Lenovo Technology B.V. Sp. z o.o. Oddział w Polsce, ul. Gottlieba Daimlera 1, 02-460 Warszawa, NIP 1070001985, numer REGON 140091698 i KRS 0000231320, e-mail: info_pl@lenovo.com
 - b) „**Rozszerzona gwarancja**”, „**usługa Lenovo Premium Care**”, „**Lenovo Premium Care**”, „**Premium Care**” lub „**Usługa**” - oznacza zakres dodatkowych usług gwarancyjnych (w tym pomocy technicznej) świadczonych przez Lenovo na rzecz Użytkownika;
 - c) „**Gwarancja podstawowa**” - oznacza standardową gwarancję udzieloną na produkt Lenovo, zgodną z zasadami i warunkami zawartymi w wydany wraz z produktem dokumencie gwarancyjnym;
 - d) „**Urządzenie**” - oznacza sprzęt komputerowy marki Lenovo, który został objęty usługą Lenovo Premium Care i którego kod producenta modelu została wymieniona w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu;
 - e) „**Użytkownik**” - oznacza osobę, która zakupiła Urządzenie; użytkującą Urządzenie, dysponującą dowodem zakupu lub oświadczeniem nabycia;
 - f) „**Dzień roboczy**” - oznacza dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - g) „**Okres Rozszerzonej Gwarancji**” - oznacza okres 2 lat liczonych od dnia zakupu Urządzenia przez pierwszego Użytkownika, o ile Lenovo nie postanowi inaczej.

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług w ramach Lenovo Premium Care.
2. Lenovo gwarantuje, że każde nabyte Urządzenie Lenovo jest wolne od wad materiałowych i jakościowych w przypadku zwykłego korzystania z Urządzenia w Okresie Rozszerzonej Gwarancji.
3. Lenovo zobowiązuje się świadczyć usługę Lenovo Premium Care zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie.
4. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z usługi Lenovo Premium Care zgodnie z jej przeznaczeniem i na warunkach określonych w Regulaminie.
5. Lenovo Premium Care jest dodatkową usługą gwarancyjną, przysługującą przy zakupie Urządzenia.
6. Niniejszy Regulamin w żaden sposób nie ogranicza ani nie pozbawia Użytkownika praw wynikających z Gwarancji podstawowej i/lub mających zastosowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Oprócz korzyści wynikających z Rozszerzonej gwarancji zastosowanie mają wszystkie prawa konsumentów wynikające z Gwarancji podstawowej Lenovo i/lub z obowiązujących przepisów o ochronie konsumentów. W szczególności Lenovo informuje, że na podstawie rękojmi określonej w Kodeksie Cywilnym sprzedawcy mają obowiązek zapewnić konsumentom, że produkty są wolne od wad, w tym, że są zgodne z odpowiednią umową sprzedaży przez okres dwóch lat od daty dostawy.
7. Usługa Lenovo Premium Care zostaje aktywowana automatycznie w momencie zakupu Urządzenia i nie wymaga w tym celu od Użytkownika żadnych dodatkowych opłat ani działań. Realizacja uprawnień z Gwarancji rozszerzonej jest bezpłatna dla Użytkownika.
8. Usługa Lenovo Premium Care wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia Okresu Rozszerzonej Gwarancji dla Urządzenia i obejmuje cały Okres Rozszerzonej Gwarancji. Po tym czasie Usługa automatycznie wygasa, bez możliwości jej przedłużenia.
9. Aby uzyskać więcej informacji lub skorzystać z pomocy w ramach usługi Lenovo Premium Care Użytkownik może odwiedzić stronę <https://www.lenovo.com/pl/pl/premiumcare/>.

§ 3

Zakres usług w ramach Lenovo Premium Care

1. Usługa Lenovo Premium Care obejmuje:
 - a) Dostęp do Centrum Serwisowego Lenovo przez stronę internetową <https://pcsupport.lenovo.com/pl/pl>,
 - b) Gwarancję rozwiązywania problemów – usługa na miejscu,
 - c) Zdalne rozwiązywanie problemów,
 - d) Wsparcie dot. oprogramowania producenta oryginalnego sprzętu (ang. OEM),

- e) Wszelchstronne wsparcie w zakresie oprogramowania,
 - f) Pomoc na początek,
 - g) Coroczną kontrolę stanu systemu.
2. Szczegółowy opis poszczególnych usług świadczonych w ramach Lenovo Premium Care, w tym określone zobowiązania Lenovo oraz termin spełnienia poszczególnych usług, a także instrukcja jak z nich skorzystać dostępne są na stronie: www.lenovo.com/pl/pl/premiumcare/.
 3. Usługi w ramach Lenovo Premium Care są świadczone przy zastosowaniu powszechnie uznanych norm i praktyk handlowych. Użytkownik zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia Lenovo o wszelkich problemach dotyczących usługi Lenovo Premium Care, a Lenovo wykona ponownie wszelkie Usługi, które nie spełniły określonego standardu. Lenovo będzie honorować wszystkie gwarancje ustawowe wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.
 4. Lenovo zapewnia, że każdy technik lub konsultant lub specjalista Lenovo, którym Lenovo posługuje się przy wykonywaniu obowiązków wynikających z niniejszej Rozszerzonej gwarancji posiada uprawnienia oraz odpowiednie kwalifikacje i warunki do należytego wykonywania Usług w ramach Rozszerzonej gwarancji.

§ 4

Centrum Serwisowe Lenovo

1. Centrum Serwisowe Lenovo obsługujące zgłoszenia w ramach usługi Premium Care dostępne jest w godzinach 9:00 - 18:00 w dni robocze, z wyjątkiem wszystkich obowiązujących ustawowych dni wolnych od pracy. Centrum Serwisowe Lenovo zapewnia następujące usługi:
 - a) Zdalne rozwiązywanie problemów i pomoc w diagnostyce (włącznie z możliwością podłączenia się do systemu lub produktów Użytkownika przy pomocy bezpiecznego połączenia internetowego);
 - b) Ocenę potrzeby i zapewnienie - jeżeli to konieczne - wsparcie w zakresie oprogramowania producenta oryginalnego sprzętu (OEM) jak zdefiniowano powyżej;
 - c) Przekazanie informacji dotyczącej zdarzenia objętego Rozszerzoną gwarancją i zarządzanie sprawą w celu pomocy w śledzeniu, postępow i finalizacji reklamacji;
 - d) Walidację numeru seryjnego Urządzenia Użytkownika oraz uprawnień do usług;
 - e) Ustalenie czy sprawa Użytkownika jest zdarzeniem objętym Rozszerzoną gwarancją, a także określenie czy dane zdarzenie objęte Rozszerzoną gwarancją może być rozwiązane poprzez jedną z usług wsparcia w ramach Premium Care (według uznania Lenovo) oraz
 - f) Ocenę potrzeby i w przypadku jej potwierdzenia, wysłanie serwisu na miejsce.

§ 5

Gwarancja rozwiązania problemu -

Naprawa urządzenia przez specjalistę Lenovo w miejscu wskazanym przez Użytkownika w ramach usługi Lenovo Premium Care

1. Użytkownik może skorzystać z usługi naprawy Urządzenia w wskazanym przez siebie miejscu tylko wtedy, gdy próby rozwiązania problemu technicznego za pomocą środków wskazanych w § 3 pkt 1 lit. b oraz w § 11 pkt. 3-5 niniejszego Regulaminu okazały się bezskuteczne.
2. Naprawa Urządzenia zostanie zrealizowana we wskazanym przez Użytkownika miejscu, w przeciągu maksymalnie 3 Dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia Użytkownika w zależności od godziny zgłoszenia usterki przez Użytkownika, po uzgodnieniu uzgodnieniu dokładnego terminu naprawy z Użytkownikiem. Jeżeli problem został zgłoszony przez telefon do Centrum Serwisowego Lenovo przed godz. 14:00 czasu lokalnego, technik Lenovo zostanie oddelegowany do miejsca wskazanego przez Użytkownika w następnym Dniu roboczym. Usługa ta dostępna jest w godz. 9:00 - 17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia konieczności pomocy otrzymane przez Centrum Serwisowe Lenovo po godz. 14:00 czasu lokalnego wymagają dodatkowego Dnia roboczego na wysłanie technika Lenovo. Usługa ta jest też zależna od dostępności części zamiennych. Należy zapewnić odpowiednie miejsce do pracy w celu rozmontowania i ponownego zmontowania produktu.
3. Technik Lenovo, najpóźniej następnego Dnia roboczego od momentu zgłoszenia, zamawia części potrzebne do naprawy Urządzenia i informuje Użytkownika o spodziewanym terminie dostawy nowych części.
4. W przypadku stwierdzenia przez technika, konsultanta lub specjalistę Lenovo po zbadaniu Urządzenia we wskazanym przez Użytkownika miejscu, że z uwagi na złożoność problemu nie ma możliwości dokonania jego naprawy na miejscu, może on zdecydować o zabraniu lub wysłaniu Urządzenia do centrum serwisowego celem dokonania jego naprawy w serwisie na koszt Lenovo. W takim wypadku naprawa Urządzenia może potrwać do 30 dni kalendarzowych od momentu zabrania Urządzenia. Po dokonaniu naprawy Urządzenie zostanie zwrócone Użytkownikowi na koszt Lenovo.
5. Naprawa Urządzenia przez specjalistę Lenovo w miejscu wskazanym przez Użytkownika w ramach usługi Lenovo Premium Care odbywa się wyłącznie na terytorium Polski.

6. Jeśli w ramach Usługi Lenovo Premium Care konieczna okaże się wymiana Urządzenia lub jego części, wymienione Urządzenie lub jego część staje się własnością Lenovo, produkt lub część zamienna staje się natomiast własnością Użytkownika. Do wymiany można użyć wyłącznie niezmienionych Urządzeń i części Lenovo. Produkty lub części zamienne zapewniane przez Lenovo mogą nie być nowe, ale będą w dobrym stanie technicznym i co najmniej równoważne wymienianym produktom lub częściom pod względem funkcjonalnym. Produkty lub części przeznaczone na wymianę będą objęte gwarancją przez resztę Okresu Rozszerzonej Gwarancji dotyczącego produktu oryginalnego.
7. Naprawa Urządzenia przez specjalistę Lenovo w miejscu wskazanym przez Użytkownika:
 - a) Technik Lenovo może przekazać Użytkownikowi oczekiwaną godzinę przyjazdu i wtedy poprosi o potwierdzenie obecności Użytkownika w danym miejscu i w tym czasie. Termin przyjazdu zależy od zarejestrowanej lokalizacji i szybkiej odpowiedzi Użytkownika na prośbę Lenovo o potwierdzenie godziny przyjazdu;
 - b) Nie gwarantuje rozwiązania problemu objętego Rozszerzoną gwarancją, ani też rozwiązania go w określonym czasie;
 - c) Wymaga, by w przypadku, gdyby Użytkownik nie był dostępny w miejscu wskazanym przez Użytkownika, jako miejscu naprawy Urządzenia po potwierdzeniu obecności Użytkownika o planowanej godzinie przybycia serwisanta, usługodawca Lenovo pozostawi swoje dane kontaktowe, by potwierdzić wizytę Lenovo. [W przypadku powtarzającej się nieobecności, Lenovo może obciążyć Użytkownika dodatkową opłatą, w wysokości faktycznie poniesionych, uzasadnionych i niezbędnych kosztów za wszelkie wymagane dalsze wizyty].

§ 6

Zdalne rozwiązywanie problemów

1. Po przyjęciu problemu przez Centrum Serwisowe Lenovo - jeżeli to konieczne - Lenovo może podjąć próbę rozwiązania usterki Użytkownika objętej Rozszerzoną gwarancją w formie zdalnej.

§ 7

Wsparcie oprogramowania OEM

8. Wsparcie oprogramowania OEM zdefiniowane poniżej obejmuje zapewnienie przez Lenovo pierwszego punktu kontaktu oraz pomoc we współpracy z OEM w zakresie obaw dotyczących oprogramowania obsługiwane przez OEM zgodnie z następującymi założeniami:
 - a) Zapewnienie pomocy z systemami operacyjnymi i ich ustawianiem w przypadku systemów związanych z oprogramowaniem obsługiwane przez OEM (uwaga - pomoc w ustawianiu obejmuje wyłącznie oprogramowanie obsługiwane przez OEM; podstawowe pytania; pytania dotyczące definicji funkcji; a także dostępna pomoc OEM w zakresie napraw i wdrażania);
 - b) Agent wsparcia technicznego Lenovo działa jako początkowy punkt kontaktu dla ułatwienia komunikacji między Użytkownikiem i OEM;
 - c) Aż do zdefiniowania problemu, jego wyizolowania i przekazania do OEM, agent wsparcia technicznego Lenovo będzie współpracować z OEM w celu zarejestrowania sprawy Użytkownika. Następnie agent wsparcia technicznego Lenovo monitoruje sprawę i informuje Użytkownika na bieżąco o statusie naprawy i proponowanych rozwiązaniach;
 - d) Wstępnym warunkiem tej usługi jest założenie, że Użytkownik musi posiadać wszystkie konieczne licencje i umowy pomocy technicznej z OEM;
 - e) W zakresie dopuszczalnym przez prawo, Lenovo wyklucza wszelką odpowiedzialność za działanie oprogramowania, produktów lub usług OEM;
 - f) Lenovo nie gwarantuje, że każda sprawa będzie rozwiązana oraz
 - g) Użytkownik rozumie i zgadza się, że rozwiązania mogą nie być dostępne od OEM. Użytkownik akceptuje, że jeżeli nie będzie dostępnego rozwiązania, lub jeżeli rozwiązanie to nie będzie akceptowalne dla Użytkownika, obowiązek Lenovo w zakresie zapewnienia współpracy i wsparcia nadal będzie spełniony.

§ 8

Wszechstronne wsparcie w zakresie oprogramowania

1. Lenovo podejmie uzasadnione kroki, by rozwiązać problemy zgłaszane przez Użytkownika. Lenovo ponosi odpowiedzialność za zapewnienie rozwiązań, należących lub dostarczonych przez Lenovo.
2. Następujące pobrane aplikacje są objęte podstawowym wsparciem ze strony Lenovo, włącznie z pytaniami jak coś w nich wykonać oraz na temat ich funkcji:
 - a) Windows® OS

- b) Lenovo™ SHAREit (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
 - c) Lenovo REACHit
 - d) Lenovo Companion
 - e) Lenovo Solution Center (Centrum rozwiązań Lenovo):
 - f) Lenovo Utility
 - g) Lenovo APP Explorer
 - h) Lenovo Photo Master
 - i) Lenovo WRITEit (Pen)
 - j) Lenovo Onekey Recovery
3. Oprogramowanie stron trzecich objęte podstawowym wsparciem ze strony Lenovo, włącznie z pytaniami jak coś w nich wykonać oraz na temat ich funkcji obejmuje:
- a) Adobe® Acrobat® standard
 - b) Power DVD / Power 2 GO
 - c) Drop box (tylko podstawy)
 - d) McAfee Live Safe
 - e) MS Office
 - f) Norton Anti-Virus
 - g) Norton – Internet Security
 - h) Skype
 - i) Intel 3D real sense (jeżeli wstępnie zainstalowane przez Lenovo)
 - j) MS Office 365.

§ 9

Pomoc na początek

1. Pomoc na początek będzie realizowane przez Centrum Serwisowe Lenovo w celu w pomocy w ustawianiu urządzenia Użytkownika w sposób zdalny. Pomoc na początek może obejmować następujące działania pod warunkiem, że Użytkownik posiada konieczne elementy:
- a) instalacja oprogramowania:
 - i. instalacja oprogramowania
 - ii. ustawienie przeglądarki internetowej
 - iii. skonfigurowanie usług emaila
 - iv. instalacja i konfiguracja programu antywirusowego w systemie
 - v. sprawdzenie czy system Użytkownika jest kompatybilny z instalowanym oprogramowaniem
 - vi. wykonanie koniecznych aktualizacji oprogramowania dla zapewnienia aktualnych wersji programów instalowanych przez Lenovo
 - vii. utworzenie menu głównego, startowego oraz paska szybkiego włączania i skrótów, które pomogą Tobie w zakresie dostępu do aplikacji
 - b) Podłączenie urządzenia Lenovo do sieci:
 - viii. podłączenie do 4 urządzeń Użytkownika do sieci bezprzewodowej; urządzenia mogą obejmować systemy, tablety, smartfony, konsole do gier, drukarki lub urządzenia do zapisywania
 - ix. dopilnowanie, by nowe urządzenia Użytkownika były widoczne i dostępne w sieci
 - x. konfiguracja ustawień zabezpieczeń sieci i potwierdzenie połączenia internetowego ISP
 - c) Pozostałe wsparcie na początek obejmuje:
 - xi. wsparcie w zakresie produktu Lenovo oraz informacje o gwarancji
 - xii. Przewodnik po pomocy dotyczący procesu rejestracji
 - xiii. pomoc Hot Fix oraz usuwanie błędów
 - xiv. Podstawowe pytania dotyczące „jak to zrobić:” oraz definicji funkcji.

§ 10

Coroczna kontrola stanu systemu

1. Zgodnie z życzeniem Użytkownika agent wsparcia technicznego zrealizuje tę usługę w sposób zdalny przez telefon nie częściej niż raz w każdym roku kalendarzowym. W ramach corocznej kontroli stanu systemu agent wsparcia technicznego Lenovo:
- a) Wykona kontrolę krok po kroku przy pomocy własnego narzędzia kontrolnego Lenovo
 - b) Zoptymalizuje ustawienia systemu operacyjnego i funkcji zgodnie z wytycznymi branżowymi
 - c) Skalibruje zarządzanie pamięcią

- d) Odzyska zwolnioną pamięć na twardym dysku
- e) Zoptymalizuje ustawienia Internetu i przeglądarki
- f) Zaplanuje defragmentację i kontrolę nieprawidłowych sektorów
- g) Zaktualizuje krytyczne pliki Windows i pakiety serwisowe oraz uruchomi automatyczne aktualizacje, by system Użytkownika zawsze był w jak najlepszym stanie.
- h) Poustawia unikatowe funkcje w każdej wersji systemu operacyjnego.

§ 11 Obowiązki Użytkownika

1. W celu skorzystania z Rozszerzonej gwarancji Użytkownik powinien skontaktować się z Lenovo w wybrany sposób. Drogi kontaktu z Lenovo dostępne są na stronie internetowej <https://pcsupport.lenovo.com> po zalogowaniu poprzez wpisanie numeru seryjnego (SN) Urządzenia.
2. W celu uzyskania dostępu do wsparcia w ramach Premium Care Użytkownik musi spełnić następujące wymagania:
 - a) Na żądanie Lenovo dostarczyć oryginalne potwierdzenie zakupu lub oświadczenie nabycia;
 - b) Dostarczyć informacje o powodach problemów z Urządzeniem Użytkownika;
 - c) Odpowiednio reagować na prośby o informacje, włącznie m.in. z numerem seryjnym produktu, modelem, wersją systemu operacyjnego i zainstalowanego oprogramowania, wszelkich urządzeń peryferyjnych podłączonych lub zainstalowanych, wszystkich wyświetlających się komunikatów błędów, podjętych działań lub kontekście tuż przed wystąpieniem problemu z produktem;
 - d) Zaktualizować oprogramowanie do aktualnych wydawanych wersji przed skontaktowaniem się z Centrum Serwisowym Lenovo.
3. W celu skorzystania z usługi Lenovo Premium Care Użytkownik jest zobowiązany do udostępnienia technikowi Lenovo niesprawnego Urządzenia i umożliwienia korzystania z niego (w tym udzielenia zgody na dostęp do oprogramowania, danych lub innych informacji w nim zawartych) oraz udzielenia niezbędnego pozwolenia, aby umożliwić Lenovo obecność w lokalizacji zgłoszonej przez Użytkownika jako miejsce wykonania usługi serwisowej.
4. Użytkownik zobowiązany jest do współpracy oraz postępowania zgodnie z instrukcjami podawanymi przez specjalistę Lenovo.
5. Korzystając ze wsparcia technicznego w formie zdalnej Użytkownik wyraża zgodę na zdalne łączenie się technika Lenovo z Urządzeniem lub systemem wymaganym do zdalnego rozwiązywania problemów z Urządzeniem.
6. Użytkownik zapewnia odpowiednie, bezpieczne środowiska pracy w przypadku, gdy Lenovo świadczy usługi naprawy Urządzenia w miejscu wskazanym przez Użytkownika, w szczególności łącze internetowe oraz inne urządzenia elektryczne wymagane do umożliwienia Lenovo świadczenia Usługi, jeżeli ich zapewnienie leży po stronie Użytkownika.
7. Użytkownik zobowiązany jest do posiadania niezbędnych licencji i umowy wsparcia w związku z Oprogramowaniem obsługiwany przez OEM.
8. Przed podjęciem naprawy Urządzenia przez technika Lenovo, Użytkownik zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej wszystkich danych, informacji, oprogramowania i innych aplikacji znajdujących się na Urządzeniu, do zainstalowania wszystkich dostępnych aktualizacji oraz do usunięcia z Urządzenia oraz z nośników wymiennych wszelkich poufnych, osobistych lub innych informacji zastrzeżonych.
9. Przed skorzystaniem z Usług Lenovo Premium Care Użytkownik musi:
 - a) stosować się do określonych przez Lenovo lub serwisanta Lenovo procedur dotyczących zgłoszeń serwisowych;
 - b) wykonać kopie zapasowe wszystkich programów i danych zawartych w produkcie (lub w inny sposób je zabezpieczyć);
 - c) przekazać Lenovo lub serwisantowi Lenovo wszystkie klucze systemowe lub hasła;
 - d) zapewnić Lenovo lub serwisantowi Lenovo odpowiedni, swobodny i bezpieczny dostęp do swoich obiektów w celu umożliwienia Lenovo lub serwisantowi Lenovo wykonania usługi;
 - e) usunąć z produktu wszystkie dane, w tym informacje poufne, informacje zastrzeżone i dane osobowe, lub — jeśli Użytkownik nie może usunąć takich danych — zmodyfikować je w celu ich zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich lub zmodyfikować je w taki sposób, aby nie stanowiły danych osobowych w świetle prawa właściwego (Lenovo ani serwisanci Lenovo nie ponoszą odpowiedzialności za utratę lub ujawnienie danych, w tym informacji poufnych, informacji zastrzeżonych lub danych osobowych, zawartych w produkcie przekazanym lub udostępnionym w celu wykonania Usługi Lenovo Premium Care);
 - f) usunąć wszelkie funkcje, części, opcje, zmiany i uzupełnienia, które nie są objęte gwarancją;
 - g) upewnić się, że Urządzenie lub jego część nie są objęte żadnymi ograniczeniami prawnymi, które uniemożliwiałyby jego lub jej wymianę;

- h) uzyskać zgodę właściciela produktu lub jego części na świadczenie przez Lenovo lub serwisanta Lenovo serwisu gwarancyjnego dla takiego Urządzenia lub jego części (jeśli Użytkownik nie jest jego lub jej właścicielem).

§ 12

Ograniczenia usługi Lenovo Premium Care.

1. Lenovo Premium Care nie obejmuje:
 - a) usługi instalacji lub deinstalacji w miejscu wskazanym przez Użytkownika, usług relokacyjnych, usług szkoleniowych oraz usług dotyczących wsparcia lub akcesoriów,
 - b) wsparcia dla produktów lub oprogramowania innych firm poza wsparciem dla oprogramowania OEM,
 - c) naprawy awarii lub uszkodzenia wynikającego z niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania, wypadku, modyfikacji Urządzenia, klęski żywiołowej, przepięcia lub uszkodzenia powstałego przez niewłaściwą konserwację przez Użytkownika,
 - d) usługi tworzenia kopii zapasowych,
 - e) zaawansowanych usług w zakresie instalacji, konfiguracji lub optymalizacji sieci bezprzewodowej lub zdalnej,
 - f) tworzenia skryptów, programowania, projektowania oprogramowania lub baz danych, wdrażania, opracowywania lub innego wsparcia programistycznego,
 - g) naprawy spowodowanej usterką oprogramowania,
 - h) naprawy uszkodzeń spowodowanych przez złośliwe oprogramowanie (np. wirusy, robaki itp.) niewprowadzone przez Lenovo,
 - i) naprawy szkody spowodowanej przez nieautoryzowanego dostawcę usług serwisowych,
 - j) naprawy awarii lub uszkodzenie spowodowanego przez jakiegokolwiek produkty stron trzecich,
 - k) obsługi produktów peryferyjne lub produktów stron trzecich, nawet jeśli zostały zainstalowane przez Lenovo,
 - l) naprawy produktów zużywalnych, w szczególności takie baterie (inne niż dostarczane w ramach Usług Lenovo),
 - m) rozwiązywania problemów z połączeniem internetowym ISP oraz pomocy z domenami lub sieciami korporacyjnymi.
2. Modyfikacja Urządzenia nie powoduje wygaśnięcia Gwarancji rozszerzonej. Użytkownik może we własnym zakresie montować części CRU, zgodnie z instrukcją montażu. Jednakże, jeżeli defekt nieoryginalnej części lub jej nieprawidłowy montaż spowodował uszkodzenie elementów objętych Gwarancją rozszerzoną odpowiedzialność Lenovo z tytułu Gwarancji rozszerzonej wygasa.

§ 13

Wyłączenie odpowiedzialności Lenovo

1. Użytkownik jest zobowiązany do prawidłowego wykonania obowiązków określonych w Regulaminie, w szczególności w § 11 i niniejszym § 13 pkt. 1 zdanie przedostatnie i w razie ich niewykonania lub nieprawidłowego wykonania, Lenovo - w zakresie dozwolonym przez prawo oraz z zastrzeżeniem zdania ostatniego niniejszego § 13 pkt. 1 - nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste znajdujące się na Urządzeniu oraz nośnikach wymiennych podczas świadczenia Usługi,
 - b) utratę lub uszkodzenia danych, programów lub oprogramowania,
 - c) uszkodzenie lub utratę nośników wymiennych,
 - d) przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.Przekazując Urządzenie technikowi Lenovo, Użytkownik powinien przekazać tylko Urządzenie lub jego część, zgodnie z zaleceniem Lenovo. Powyższe nie wyłącza obowiązku Lenovo naprawienia szkody lub skutków naruszenia przepisów prawa będących następstwem okoliczności, za które Lenovo ponosi odpowiedzialność.
2. Lenovo nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie przeszkody, opóźnienia bądź niedopełnienia zobowiązań wynikających z usługi Lenovo Premium Care, jeśli zostały one spowodowane wystąpieniem siły wyższej. Zdarzenie siły wyższej obejmuje w szczególności: (i) akty władzy wykonawczej lub ustawodawczej tj. zgodność z wszelkimi działaniami, nakazami, instrukcjami, wnioskami lub kontrolą ze strony jakichkolwiek władz rządowych lub osób działających w ich imieniu oraz (ii) zakłócenia, brak dostępności albo niedostateczna podaż produktów (lub ich części lub komponentów) lub usług lub jakichkolwiek obiektów produkcyjnych, wytwórczych, magazynowych, transportowych, dystrybucyjnych czy dostawczych z jakiegokolwiek przyczyny, w tym wojny, niepokojów, rozruchów, czynów terrorystycznych, czynów wrogich, sabotażu, embarga, strajków, przerw w pracy, trudności z pozyskaniem lub zatrudnieniem siły roboczej, epidemii, pożarów, powodzi, katastrof, wypadków lub awarii, zamknięcia zakładu w celu przeprowadzenia napraw, konserwacji lub inspekcji, warunków pogodowych lub wszelkich innych przyczyn, mieszczących się lub nie w tej samej klasie lub rodzaju przyczyn wyszczególnionych powyżej, które leżą poza kontrolą Lenovo i których Lenovo nie może uniemożliwić ani im zapobiec mimo stosowania uzasadnionej staranności. W

przypadku wystąpienia siły wyższej, Lenovo bez zbędnej zwłoki poinformuje o tym zdarzeniu Użytkowników za pośrednictwem call center obsługiwanych przez Centrum Obsługi Klienta.

§ 14

Reklamacje

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje związane z Usługą przez cały Okres Rozszerzonej Gwarancji. Niniejsze postanowienie nie wyłącza żadnych uprawnień ani roszczeń Użytkownika przysługujących mu z mocy obowiązujących przepisów prawa.
2. Reklamacje powinny być zgłaszane za pośrednictwem strony support.lenovo.com lub na adres korespondencyjny Lenovo Technology B.V. Sp. z o.o. Oddział w Polsce, ul. Gottlieba Daimlera 1 02-460 Warszawa. Reklamacje powinny zawierać: imię, nazwisko, adres korespondencyjny oraz dokładny opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji.
3. Złożone reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na adres e-mail lub korespondencyjny wg swego wskazania w reklamacji albo - w braku takiego wskazania:
 - a) na adres e-mail nadania reklamacji;
 - b) pisemnie - na adres nadania reklamacji Użytkownika złożonej w formie pisemnej.

§ 15

Poufność i dane osobowe

1. Użytkownik odpowiada za należyte zabezpieczenie własnych informacji poufnych i zastrzeżonych, w tym danych osobowych. Wszelkie dane osobowe Użytkownika ujawnione Lenovo lub pozyskane przez Lenovo w związku z niniejszą Rozszerzoną gwarancją będą przetwarzane przez Lenovo w celu świadczenia usług zgodnie z polityką prywatności Lenovo oraz informacjami dotyczącymi praw w zakresie ochrony danych osobowych (treść tej polityki znajduje się na następującej stronie internetowej: <https://www.lenovo.com/pl/pl/privacy/>).

§ 16

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane na podstawie prawa polskiego, przez właściwe powszechne sądy polskie.
3. Zapisy niniejszego Regulaminu dotyczą wyłącznie Urządzeń Lenovo zakupionych na rynku polskim.
4. W uzasadnionych okolicznościach oraz z ważnych przyczyn, Lenovo zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu, o ile nie naruszy to praw nabytych przez Użytkowników. Przez ważny powód należy rozumieć przyczynę, która ma znaczenie doniosłe z punktu widzenia danego stosunku prawnego i danych okoliczności, przy czym dany stosunek, układ okoliczności oraz kontekst decydują o tym, jakie przyczyny są ważne.
5. Bez uszczerbku dla praw nabytych przez Użytkowników, w przypadku wystąpienia siły wyższej, Lenovo będzie uprawnione do zawieszenia Usługi ze skutkiem natychmiastowym do czasu ustania siły wyższej.
6. Zmiany Regulaminu nie mogą pogorszyć sytuacji Użytkowników. Zmiany te obowiązują od dnia ich ogłoszenia lub od późniejszego dnia wskazanego przez Lenovo w treści informacji o zmianie. Zmiany będą ogłaszane na stronie internetowej <https://www.lenovopremiumcare.pl>.
7. W przypadku uznania jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne strony zgadzają się je usunąć i oświadczają, że pozostałe postanowienia pozostaną w mocy.
8. Lenovo będzie się porozumiewać z Użytkownikami za pośrednictwem danych kontaktowych pozostawionych przez Użytkownika w formularzu zgłoszeniowym usterki serwisowej

Załącznik nr 1 do Regulaminu usługi Lenovo Premium Care

82JH00BBPB
82JH00BDPB
82JH00BEPB
82JH00BFPB
82JH00BKPB
82JK00CSPB
82JK00CXPB
82JK00D1PB
82JU00TCPB
82JU00GTPB
82JU00THPB
82JU00TJPB
82JU00TLPB
82JU00TMPB
82JU00TPPB
82JU00TSPB
82JW00F6PB
82JW00F7PB
82JW00F9PB
82JY00BKPB
82K0006FPB
82JW00EUPB
82JQ00X8PB
82NW0064PB
82NH00BAPB