

## 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](mailto: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) Wszeczhstronne 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/](http://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 zabranii 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 obsługiwanego przez OEM zgodnie z następującymi założeniami:
  - a) Zapewnienie pomocy z systemami operacyjnymi i ich ustawianiem w przypadku systemów związanych z oprogramowaniem obsługiwanym 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 sprawy 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, wyłącznie 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 korzystanie 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 obsługiwanych 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 dozwołonym 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, niepokoju, 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](https://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

82JU009VPB	82JW008JPB	82JK004YPB	82JH005BPP	82AC004GPB	82RD0068PB	82JW00F6PB
82JU009WPB	82JW009BPP	82JK00CGPB	82JH00BGPB	82MS00A0PB	82RD0067PB	82JW009APB
82JU009XPB	82JW009CPB	82JK0050PB	82JH005CPB	82MS00A3PB	82RD0069PB	82JW008KPB
82JU009YPB	82JW00F8PB	82JK0051PB	82JH005DPB	82MS009YPB	82RD006APB	82JY008UPB
82JU00A0PB	82JW009DPB	82JK00CJPB	82JH00BEPB	82MS009XPB	82RD006BPP	82JY008VPB
82JU00A1PB	82JW00F7PB	82JK0052PB	82JH005EPB	82MS00A6PB	82RD006CPB	82JY00BMPB
82JU00A2PB	82JW009EPB	82JK006CPB	82K8005PPB	82MS00A1PB	82RF00ELPB	82JH0058PB
82JU00A3PB	82JW009FPB	82JK00CHPB	82K8005QPB	82MS00A4PB	82RF00EMPB	82JH005APB
82JU00A4PB	82JW00F9PB	82JK0053PB	82K8005RPB	82MS00A5PB	82RF00ENPB	82JH00BCPB
82JU00A5PB	82JW009GPB	82JK0054PB	82K8005SPB	82MS00A2PB	82RF00EPPB	82AC004CPB
82JU00A6PB	82JW009JPB	82JK0055PB	82K8005UPB	82MS0067PB	82RF00EQPB	82AC004FPB
82JU00A7PB	82JW00FAPB	82JK0057PB	82K8005TPB	82MS0068PB	82RF00ESPB	82AC004DPB
82JU00A8PB	82JW009HPB	82JK00CKPB	82K8005VPB	82MS0069PB	82RF00ERPB	82RD0063PB
82JU00A9PB	82JU00J2PB	82JK0056PB	82K8005WPB	82MS006APB	82RF00ETPB	82RD0064PB
82JU00AAPB	82JU00TCPB	82JK006EPB	82K8005XPB	82MS006FPB	82RF00EUPB	82RD0065PB
82JU00ABPB	82JU00J3PB	82JK00CLPB	82K8005YPB	82MS006BPP	82RF00EVPB	82JW008HPB
82JU00ADPB	82JU00J4PB	82JK0058PB	82K80060PB	82MS006CPB	82RF00EWPB	82JW00F4PB
82JU00ACPB	82JU00TBPB	82JK0059PB	82K80062PB	82MS006DPB	82RF00EXPB	82JW0099PB
82JU00AEPB	82JU00J5PB	82JK00CMPB	82K80061PB	82MS006EPB	82RG00A1PB	82JY008RPB
82JU00AFPB	82JU00J6PB	82JK005APB	82K80063PB	82NC007RPB	82RG00A0PB	82JY008TPB
82JY0050PB	82JU00TDPB	82JK005BPP	82K80064PB	82NC007NPB	82RG00A2PB	82JY00BLPB
82JY0051PB	82JU00J9PB	82JK005CPB	82K80065PB	82NC007SPB	82RG00A3PB	82JH0056PB
82JY0053PB	82JU00J7PB	82JK005EPB	82K80066PB	82NC007TPB	82RG00A4PB	82JH0057PB
82JY0052PB	82JU00TEPB	82JK00CNPB	82K80067PB	82NC007PPB	82RG00A5PB	82JH00BFPB
82JY0054PB	82JU00J8PB	82JK005DPB	82JS0018PB	82NC007QPB	82RG00A6PB	82AC0049PB
82JY0055PB	82JU00JAPB	82JK005FPB	82JS0015PB	82NC0053PB	82RG00A7PB	82AC004APB
82JY0056PB	82JU00JBPB	82JK00CRPB	82JS003CPB	82NC0054PB	82RG00A8PB	82AC004BPP
82JY0057PB	82JU00TRPB	82JK005JPB	82JS001APB	82NC0055PB	82RG00A9PB	82RD0060PB
82JY005CPB	82JU00JCPB	82JK005GPB	82JS0016PB	82NC0057PB	82RG00AAPB	82RD0062PB
82JY005DPB	82JU00TFPB	82JK00CPPB	82JS003DPB	82NC0056PB	82RG00ABPB	82RD0061PB
82JY005EPB	82JU00JDPB	82JK005HPB	82JS001BPP	82NC0058PB	82TD003KPB	82JH0059PB
82JY005FPB	82JU00JFPB	82JK005KPB	82JS0019PB	82FX005JPB	82TD003JPB	82AC004EPB
82N60076PB	82JU00TGPB	82JK00CQPB	82JS003EPB	82FX005HPB	82TD003LPB	82RD0066PB
82N60077PB	82JU00JEPB	82JK005LPB	82JS001CPB	82FX005KPB	82TD003MPB	82JW00F2PB
82N60078PB	82JU00HVPB	82JK005MPB	82JS003FPB	82FX005LPB	82TF003TPB	82JW008GPB
82N60079PB	82JU00TJPB	82JK00C9PB	82JS0017PB	82FX005MPB	82TF003UPB	82JW0098PB
82N6007APB	82JU00JGPB	82JK005NPB	82JQ00E8PB	82FX005NPB	82TF003VPB	82K00032PB
82N6007BPP	82JU00JHPB	82JK005PPB	82JQ00LFPB	82FX005QPB	82TF003WPB	82JY008SPB
82N6007DPB	82JU00THPB	82JK00CSPB	82JQ00E7PB	82FX005PPB	82TF003YPB	82JY00BKPB
82N6007CPB	82JU00JJPB	82JK005RPB	82JQ00EBPB	82D1006NPB	82TF0040PB	82JH0054PB
82N6007EPB	82JU00JKPB	82JK005QPB	82JQ00LGPB	82D1006MPB	82TF003XPB	82JH0055PB
82N6007FPB	82JU00TSPB	82JK00CTPB	82JQ00EAPB	82D1006PPB	82TF0041PB	82JH00BDPB
82JW0088PB	82JU00JLPB	82JK005SPB	82JD0040PB	82D1006RPB	82QF003KPB	82AC006EPB
82JW00ENPB	82JU00JNPB	82JK005TPB	82JD008XPB	82D1006QPB	82QF003LPB	82AC006DPB
82JW008LPB	82JU00TKPB	82JK00CUPB	82JD003YPB	82D1006SPB	82QF003MPB	82AC006CPB
82JW008MPB	82JU00HWPB	82JK005UPB	82JD0041PB	82D1005CPB	82QE006DPB	82RD005WPB
82JW008NPB	82JU00JMPB	82JK005VPB	82JD008YPB	82D1005DPB	82QE006EPB	82RD005XPB



82JW00EPPB	82JU00TLPB	82JK00CVPB	82JD0042PB	82D1005EPB	82QE006GPB	82RD005YPB
82JW008FPB	82JU00JPPB	82JK005YPB	82JD0043PB	82D1005FPB	82QE006FPB	82NH00B9PB
82JW00EQPB	82JU00JQPB	82JK005WPB	82JD0090PB	82D1005GPB	82QG0032PB	82JW00F5PB
82JW0089PB	82JU00TMPB	82JK00CYPB	82JD0044PB	82D1005HPB	82QG0031PB	82JY008WPB
82JW008SPB	82JU00JRPB	82JK005XPB	82JQ00LHPB	82BG00C4PB	82QG0030PB	82JW00J7PB
82JW00J1PB	82JU00JSPB	82JK0060PB	82NH00BAPB	82BG00C3PB	82UF003JPB	82JW0095PB
82JW008APB	82JU00TNPB	82JK00CWPB	82JU00LDPB	82BG00C5PB	82UF003LPB	82JW00F3PB
82JW00ERPB	82JU00JUPB	82JK0061PB	82JQ00EWPB	82BG00C6PB	82UF003KPB	82JW0097PB
82JW008CPB	82JU00JTPB	82JK0062PB	82JQ00EYPB	82BG0099PB	82U9003GPB	82K00030PB
82JW00ESPB	82JU00TPPB	82JK00CXPB	82JQ00EXPB	82BG009CPB	82U9003EPB	82K0006JPB
82JW008BPB	82JU00HYPB	82JK0064PB	82A200G9PB	82BG009APB	82U9003FPB	82K00031PB
82JW008DPB	82JU00HXPB	82JK0063PB	82A200GBP	82BG009BPB	82SV005WPB	82K0006KPB
82JW00J2PB	82JU00TQPB	82JK00D0PB	82A200GAPB	82RC0097PB	82SV0060PB	82JH00BNPB
82JW008EPB	82JU00J0PB	82JK0066PB	82A200GCPB	82RC0098PB	82SV0061PB	82JH0052PB
82JW00ETPB	82K0002GPB	82JK0065PB	82A200GDPB	82RC0099PB	82SV0062PB	82JH0053PB
82JW008QPB	82K0006APB	82JK00D1PB	82A200GEPB	82RC009APB	82UT001HPB	82JH00BBPB
82JW008RPB	82K0002MPB	82JK0067PB	82A200GFPB	82RC009BPB	82UT001JPB	82AC006GPB
82JW00EUPB	82K0002NPB	82JK0068PB	82A200GGPB	82RC009CPB	82UT001KPB	82AC006APB
82JW008TPB	82K0006BPB	82JK00D2PB	82A300HJPB	82RC009DPB	82UT001MPB	82AC006BPB
82JW008UPB	82K0002HPB	82JK0069PB	82A300HLPB	82RB00EQPB	82UT001LPB	82AC0069PB
82JW00EVPB	82K0002JPB	82JK006APB	82A300HMPB	82RB00EAPB	82UT001NPB	82RE003XPB
82JW008VPB	82K0006CPB	82JK00D3PB	82A300HGPB	82RB00E9PB	82UT001DPB	82RE003YPB
82JW008WPB	82K0002KPB	82JK006BPB	82A300HFPB	82RB00EBPB	82UT001EPB	82RE0040PB
82JW00EWPB	82K0002LPB	82JH004QPB	82A300HEPB	82RB00ECPB	82TL003FPB	82RE0041PB
82JW008YPB	82K0006DPB	82JH00BJPB	82A300HCPB	82RB00EDPB	82TL003EPB	82N50078PB
82JW008XPB	82K0002PPB	82JH004RPB	82A300HDPB	82RB00EEPB	82TL003GPB	82N50079PB
82JW00EXPB	82K0002QPB	82JH004SPB	82A300HKPB	82RB00EFPB	82TL003HPB	82NH00B7PB
82JW008FPB	82K0006EPB	82JH00BHPB	82A300HHPB	82RB00EGPB	82TL003JPB	82NH00B8PB
82JW00J3PB	82K0002RPB	82JH004TPB	82A300D5PB	82RB00EHPB	82TL003KPB	82JW0096PB
82JW0090PB	82K0002SPB	82JH004UPB	82A300D3PB	82RB00EJPB	82TK0044PB	82JW0094PB
82JW00EYPB	82K0002UPB	82JH00BKP	82A300D4PB	82RB00EKP	82TK0046PB	82K0002XPB
82JW0091PB	82K0006HPB	82JH004VPB	82A300D6PB	82RB00ELPB	82TK0045PB	82K0002YPB
82JW00J4PB	82K0002TPB	82JH004XPB	82A300D7PB	82RB00EMPB	82TK0047PB	82JH0050PB
82JW0092PB	82K0002VPB	82JH00BLPB	82A300D8PB	82RB00ENPB	82LU0080PB	82JH0051PB
82JW00F0PB	82K0006FPB	82JH004WPB	82A300D9PB	82RB00EPPB	82LU007XPB	82A300DCPB
82JW0093PB	82K0002WPB	82JH004YPB	82A300DAPB	82RE003TPB	82SV005XPB	82AC006FPB
82JW00F1PB	82K0006GPB	82JH00BMPB	82A300DBPB	82RE003UPB	82SV005YPB	82RE003VPB
82UT001GPB	82UT001FPB	82RE003WPB				