

# lenovo Garantie Limitée

Cette Garantie Limitée s'applique uniquement aux matériels Lenovo achetés en vue d'un usage personnel et non à des fins de revente. Cette garantie peut parfois être mentionnée en tant que "Déclaration de garantie" (SOLW) dans d'autres documents Lenovo.

## **Etendue de cette garantie**

Lenovo garantit que ses matériels sont exempts de défaut matériel ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale au cours de la période de garantie. La période de garantie relative au produit commence à la date d'achat initiale spécifiée sur votre facture, sauf indication contraire par écrit de la part de Lenovo. La période de garantie du produit et le type de service prévu par cette garantie sont indiqués ci-dessous dans la section intitulée "Informations relatives à la garantie."

**CETTE GARANTIE EST LA SEULE GARANTIE A LAQUELLE VOUS POUVEZ PRETENDRE. ELLE REMPLACE TOUTES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, ET DE FAÇON NON LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. CERTAINS ETATS OU LEGISLATIONS N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION DES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, AUQUEL CAS, L'EXCLUSION CI-DESSUS NE VOUS SERA PAS APPLICABLE. DANS CE CAS, LA PORTEE DE CES GARANTIES SERA LIMITEE AUX DISPOSITIONS PRESCRITES PAR LA LOI ET LEURS DUREES LIMITEES A CELLE DE LA PERIODE DE GARANTIE. PASSEE CETTE PERIODE, AUCUNE GARANTIE NE S'APPLIQUERA. CERTAINS ETATS OU LEGISLATIONS N'AUTORISENT PAS LES LIMITATIONS DE DUREE DES GARANTIES IMPLICITES, AUQUEL CAS, LA LIMITATION DE DUREE CI-DESSUS NE VOUS SERA PAS APPLICABLE.**

## **Procédure d'obtention du service prévu par la Garantie**

Si, au cours de la période de garantie, le produit ne fonctionne pas comme prévu, vous pouvez faire intervenir la garantie en contactant Lenovo ou un fournisseur de services agréé. Chacun de ces intervenants est appelé un "Fournisseur de services". Une liste des Fournisseurs de services et de leurs numéros de téléphone est disponible sur le site : [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

Le service de garantie peut ne pas être disponible dans toutes les zones et varier en fonction du pays ou de la région. Des frais peuvent s'appliquer en dehors de la zone de service normale d'un Fournisseur de services. Pour toute information relative à une zone spécifique, contactez un fournisseur de services local.

## **Processus de résolution du problème par le fournisseur de services**

Lors d'une demande d'assistance, vous devez suivre les procédures de détermination et de résolution d'incidents spécifiées.

Votre Fournisseur de services s'efforcera de parvenir à un diagnostic et de résoudre votre problème par téléphone ou par assistance à distance. Il se peut qu'il vous demande de télécharger et d'installer des mises à jour spécifiques de logiciels.

Certains problèmes peuvent être solutionnés à l'aide d'une unité remplaçable par l'utilisateur ("CRU" ou "Customer Replaceable Unit"), que vous pouvez installer vous-même (par exemple : clavier, souris, haut-parleur, mémoire, unité de disque dur ou réplicateur de ports). Dans ce cas, votre Fournisseur de service vous l'expédiera afin que vous l'installiez.

Si le problème ne peut pas être résolu par téléphone ou à distance, via une mise à jour de logiciels ou d'applications, ou à l'aide d'une CRU, votre Fournisseur de services organisera une intervention dans le cadre du service de garantie prévu pour le produit sous la section intitulée "Informations relatives à la garantie."

Si votre Fournisseur de services considère qu'il ne peut réparer votre produit, il remplacera celui-ci par un autre, au moins équivalent sur le plan fonctionnel.

Si votre Fournisseur de services estime qu'il ne peut ni réparer, ni remplacer, votre produit, vous n'aurez d'autre alternative que de retourner le produit à votre revendeur ou à Lenovo pour remboursement du montant de l'achat.

## **Remplacement d'un produit ou d'une pièce**

Lorsque le service de garantie implique le remplacement d'un produit ou d'une pièce, l'élément remplacé par votre Fournisseur de services devient la propriété de Lenovo et l'élément de remplacement, la vôtre. Tous les éléments démontés doivent être authentiques et non modifiés. L'élément de remplacement peut ne pas être neuf, mais il sera en bon état de marche et ses fonctions seront au moins équivalentes à celles de l'élément remplacé. L'élément de remplacement bénéficie de la garantie restant à courir de celui qu'il remplace.

Avant que votre Fournisseur de services ne remplace un produit ou une pièce, vous devez-vous engager à :

1. retirer tous les dispositifs, pièces, options, modifications et adjonctions non couverts par la garantie ;
2. vérifier que le produit n'est soumis à aucune obligation ou restriction légale empêchant son remplacement ; et
3. obtenir de son propriétaire l'autorisation pour le Fournisseur de services d'intervenir sur le produit, s'il ne s'agit pas du votre.

## **Vos autres obligations**

Le cas échéant, avant l'intervention, vous convenez de :

1. suivre les procédures de demande de service spécifiées par votre Fournisseur de services ;
2. sauvegarder ou sécuriser tous les programmes et données contenues dans le produit ;
3. fournir à votre Fournisseur de services toutes les clés ou tous les mots de passe système et lui permettre un accès suffisant, libre et sûr à vos installations pour remplir ses obligations au titre de la garantie ; et
4. vous assurer que toutes les informations concernant des personnes identifiées ou identifiables ("Données Personnelles") sont supprimées du produit ou que, pour les Données Personnelles que vous n'avez pas supprimées, vous êtes en conformité avec toutes les lois applicables.

## **Utilisation des informations personnelles**

En cas d'intervention dans le cadre de la garantie, Lenovo conservera, utilisera et traitera les informations relatives au problème, ainsi que vos informations de contact (nom, numéros de téléphone, adresse et adresse e-mail). Ces données seront exploitées par Lenovo afin de réaliser l'intervention au titre de la garantie et pour améliorer notre relation commerciale avec vous, par exemple pour mener des évaluations internes de l'efficacité du service de garantie fourni. Par la suite, il se peut que vous soyez contacté pour connaître votre niveau de satisfaction quant au service de garantie ou pour vous aviser de rappels de produits ou de questions affectant la sécurité. Pour ce faire nous pouvons également communiquer vos informations à d'autres entités opérant pour notre compte.

## **Limitation de la garantie**

Cette garantie ne couvre pas :

- le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ;
- la perte ou la détérioration de vos données ;
- les logiciels, qu'ils soient livrés avec le produit ou installés ultérieurement ;
- les défaillances ou les dommages consécutifs à une utilisation incorrecte, un accident, une modification, une utilisation dans un environnement d'exploitation ou physique inadapté, à des catastrophes naturelles, à des surtensions, ou à une maintenance inadéquate par l'utilisateur ;
- tout produit provenant de tierces parties, y-compris ceux que Lenovo pourrait obtenir et livrer, ou intégrer dans le produit Lenovo à votre demande ; et
- tout support technique ou d'une autre nature, tel que l'assistance sur des questions "d'aide à l'utilisation", de configuration et d'installation du produit.

Tout retrait ou altération des étiquettes d'identification du produit ou de ses éléments entraîne l'annulation de cette garantie.

## **Limitation de responsabilité**

Lenovo sera responsable en cas de perte ou de dommages subis par le produit uniquement s'ils surviennent 1) alors que le Fournisseur de services est en possession du produit ou 2) en transit lorsque le transport relève de la responsabilité du Fournisseur de services.

Ni Lenovo, ni le Fournisseur de services, ne pourront être tenus responsables de vos données, quelque soit leur nature, y-compris les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles contenues dans un produit. Il vous incombe d'effacer et/ou de sauvegarder ces informations avant tout service ou retour du produit.

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'une défaillance du fait de Lenovo ou de toute autre responsabilité, vous avez droit à recouvrer des dommages de Lenovo. Dans un tel cas, et quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre Lenovo (y compris rupture fondamentale, négligence, déclaration inexacte ou toute autre base contractuelle ou délictuelle) Lenovo ne sera, sauf responsabilités qui ne peuvent être supprimées ou limitées par la loi, pour tout dommage réel et direct, responsable qu'à concurrence du prix payé pour le produit à l'origine de la réclamation. Cette limite ne s'applique pas aux dommages corporels (incluant le décès) et dommages aux biens matériels mobiliers ou immobiliers.

Cette limitation de responsabilité s'applique également aux fournisseurs et revendeurs de Lenovo et à votre Fournisseur de services. C'est le maximum pour lequel Lenovo, ses fournisseurs, ses revendeurs et votre Fournisseur de services sont collectivement responsables.

**LENOVO, SES FOURNISSEURS, SES REVENDEURS ET LES FOURNISSEURS DE SERVICES NE PEUVENT EN AUCUN CAS ETRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES SUIVANTS, ET CE, MEME S'ILS ONT ETE INFORMES DE LEUR POSSIBLE SURVENANCE : 1) TOUTE RECLAMATION OU ACTION DIRIGEE CONTRE VOUS PAR UN TIERS AU TITRE DE PERTES OU DE DOMMAGES ENCOURUS; 2) PERTE OU DETERIORATION DE DONNEES ; 3) DOMMAGES INDIRECTS OU SPECIAUX OU PREJUDICE ECONOMIQUE ACCESSOIRES, EN CE COMPRIS LA PERTE DE BENEFICES, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE CLIENTELE OU D'ECONOMIES ESCOMPTEES. CERTAINS ETATS OU LEGISLATIONS N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION OU L'EXCLUSION DE PREJUDICES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, AUQUEL CAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION QUI PRECEDE NE VOUS SERA PAS APPLICABLE.**

## **Résolution des différends**

Si le produit a été acheté au **Cambodge**, en **Indonésie**, aux **Philippines**, au **Vietnam** ou au **Sri Lanka**, les différends découlant de cette garantie feront l'objet d'un arbitrage définitif à Singapour et cette garantie sera régie, interprétée et exécutée conformément à la législation de Singapour, nonobstant tout conflit de lois. Si le produit a été acquis en **Inde**, les différends découlant de cette garantie feront l'objet d'un arbitrage définitif à Bangalore (Inde). S'il se tient à Singapour, cet arbitrage se conformera aux règles du Centre d'arbitrage international de Singapour ("Règles SIAC") alors en vigueur. S'il se tient en Inde, cet arbitrage se conformera à la législation indienne alors en vigueur. La sentence arbitrale sera définitive et liera les parties, sans possibilité d'appel. Elle sera sous forme écrite, et énoncera les faits et les conclusions juridiques. Toutes les procédures d'arbitrage, y-compris les documents présentés dans ce cadre, seront tenues en anglais et la version en langue anglaise de cette garantie prévaudra sur toute autre version dans une autre langue lors de ces procédures.

## **Autres droits**

**CETTE GARANTIE VOUS CONFERE DES DROITS SPECIFIQUES, ET IL EST POSSIBLE QUE VOUS DETENIEZ D'AUTRES DROITS, DONT LA NATURE VARIE SELON LA JURIDICTION DONT VOUS RELEVEZ. VOUS POUVEZ AUSSI BENEFICIER D'AUTRES DROITS, EN VERTU DE LA LEGISLATION APPLICABLE OU D'ACCORDS ECRITS AVEC LENOVO. LA PRESENTE GARANTIE NE PORTE ATTEINTE EN AUCUNE MANIERE AUX DROITS D'ORIGINE LEGALE, NOTAMMENT CEUX DES CONSOMMATEURS DECOULANT DE LEUR LEGISLATION NATIONALE ET REGISSANT LA VENTE DE BIENS DE CONSOMMATION, NE POUVANT ETRE REPUDIÉS OU LIMITÉS PAR CONTRAT.**

## **Zone économique européenne**

Les clients de cette zone peuvent contacter Lenovo à l'adresse suivante : Lenovo Warranty & Service Quality Dept., PO Box 19547, Inverkip Road, Greenock, Scotland PA16 9WX. Les services au titre de cette garantie pour les produits Lenovo achetés dans les pays de la zone économique européenne peuvent être obtenus dans tout pays de cette zone où le produit a été annoncé et rendu disponible par Lenovo.

Cette Garantie Limitée Lenovo est disponible dans d'autres langues sur le site : [www.lenovo.com/warranty](http://www.lenovo.com/warranty).

## Informations relatives à la garantie

---

Produit ou type de machine	Pays ou région d'acquisition	Période de garantie	Type de service prévu par la garantie

En cas de besoin, votre fournisseur de services vous fournira un service de réparation ou de remplacement en fonction du type de service de garantie spécifié pour votre produit et du service disponible. Le calendrier de cette intervention sera fonction de l'heure de votre appel, de la disponibilité des pièces et d'autres facteurs.

Une période de garantie de trois (3) ans pour les pièces et d'un (1) an pour la main-d'oeuvre signifie que Lenovo fournit à titre gratuit le service prévu par la garantie :

- a. pour les pièces et main-d'oeuvre pendant la première année de la période de garantie (ou période plus longue si la loi l'exige) ; et
- b. uniquement pour les pièces, sous forme de remplacement, au cours de la seconde et troisième année de la période de garantie. Votre Fournisseur de services vous facturera les coûts de main-d'œuvre fournis pour l'exécution de la réparation ou du/des remplacement(s) de pièces au cours de la seconde et de la troisième année de la période de garantie.

### Types de services prévus par la garantie

#### **1. Unité remplaçable par l'utilisateur ("CRU" ou "Customer Replaceable Unit")**

Aux termes du service CRU (Customer Replaceable Unit - Unité remplaçable par l'utilisateur), votre Fournisseur de services vous expédiera les pièces correspondantes, à charge pour vous de les installer vous-même. La plupart des CRU sont faciles à installer, certaines requérant néanmoins quelques compétences techniques et un outillage approprié. Les informations sur les CRU et les instructions de remplacement sont fournies avec le produit et sont disponibles auprès de Lenovo à tout moment sur simple demande. Vous pouvez demander à ce que certaines CRU soient installés par un Fournisseur de services, et ce, dans le cadre d'autres types de garantie prévus pour votre produit. L'installation de CRU externes (comme souris, claviers et écrans) relève de votre responsabilité. Lenovo spécifie dans la documentation livrée avec la CRU s'il convient de lui retourner la pièce défectueuse. Dans ce cas, 1) les instructions de retour, un formulaire d'expédition prépayée pour celui-ci et un conteneur adapté seront livrés avec la CRU de remplacement, et 2) la CRU de remplacement pourra vous être facturée si la pièce défectueuse ne parvient pas à votre Fournisseur de services dans les trente (30) jours à compter de la réception de la CRU de remplacement.

#### **2. Service sur site**

Aux termes du service sur site, votre Fournisseur de services procédera à la réparation ou au remplacement du produit dans vos locaux. Vous devez prévoir une aire de travail adaptée permettant le démontage et le remontage du produit. La réparation de certains produits peut imposer à votre Fournisseur de services d'envoyer le produit à un centre de maintenance désigné.

#### **3. Service de collecte ou de dépôt**

Aux termes du service de collecte ou de dépôt, votre produit sera réparé ou échangé par un centre de maintenance désigné et son expédition organisée par votre Fournisseur de services. Il vous incombe de déconnecter le produit. Il vous sera fourni un conteneur d'expédition pour le retour du produit au centre de maintenance désigné. Un messenger récupérera votre produit pour le livrer au centre de maintenance désigné. Après la réparation ou le remplacement du produit, le centre de maintenance organisera sa livraison en retour à votre site.

#### **4. Service de livraison ou d'expédition par le client**

Aux termes du service livraison ou expédition par le client, votre produit sera réparé ou remplacé par un centre de maintenance désigné, la livraison ou l'expédition étant à votre charge. Il vous incombe de livrer ou d'expédier (frais de port payés d'avance, sauf s'il en a été convenu autrement), le produit, comme indiqué par votre Fournisseur de services, convenablement emballé et au site désigné. Vous pourrez récupérer le produit après sa réparation ou son remplacement. Si vous omettez de le récupérer, votre Fournisseur de services pourra en disposer au mieux de son jugement. Dans le cas d'un service de livraison par le client, le produit vous sera retourné en port payé par Lenovo, sauf s'il en a été spécifié autrement par votre Fournisseur de services.