

# **lenovo** Garantia Limitada

Esta Garantia Limitada Lenovo aplica-se somente aos produtos de hardware Lenovo adquiridos para uso próprio e não para revenda. Algumas vezes, esta garantia pode ser mencionada como "Declaração de Garantia Limitada" (SOLW) em outros documentos da Lenovo.

## **O Que Esta Garantia Cobre**

A Lenovo garante que cada produto de hardware está livre de defeitos materiais e de mão-de-obra em uso normal durante o período de garantia. O período de garantia do produto inicia-se na data de compra original especificada na nota fiscal, a menos que a Lenovo informe o contrário por escrito. O período de garantia e o tipo de serviço de garantia que se aplicam ao produto são designados a seguir na seção "Informações de Garantia."

**ESTA GARANTIA É EXCLUSIVA E SUBSTITUI TODAS AS OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE MERCADO E DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. ALGUMAS JURISDIÇÕES OU PAÍSES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÕES DE GARANTIAS EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, ASSIM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO ACIMA PODE NÃO SER APLICÁVEL. NESSE CASO, TAIS GARANTIAS APLICAM-SE APENAS AO DETERMINADO POR LEI E TÊM DURAÇÃO LIMITADA AO PERÍODO DE GARANTIA. NENHUMA GARANTIA SE APLICA APÓS O PERÍODO MENCIONADO. ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM LIMITAÇÕES DE DURAÇÃO DA GARANTIA, ASSIM A LIMITAÇÃO ANTERIOR PODE NÃO SE APLICAR AO CLIENTE.**

## **Como Obter o Serviço de Garantia**

Se o produto não funcionar conforme garantido durante o período de garantia, entre em contato com a Lenovo ou com um Centro Autorizado de Serviços (CAS) para obter o serviço de garantia. Cada um deles é referido como um "Centro Autorizado de Serviços (CAS)." Uma lista de Centros Autorizados de Serviços (CAS) e seus números de telefone está disponível em [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

O serviço de garantia pode não estar disponível em todos os locais e pode diferir de local para local. Encargos podem ser aplicados fora da área de serviço normal de um Centro Autorizado de Serviços (CAS). Entre em contato com um Centro Autorizado de Serviços (CAS) local para obter informações específicas sobre o local.

## **O Que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) Fará Para Corrigir os Problemas**

Ao entrar em contato com um Centro Autorizado de Serviços (CAS), o Cliente deve seguir os procedimentos de determinação e resolução de problemas determinados.

O Centro Autorizado de Serviços (CAS) tentará diagnosticar e resolver o problema por telefone ou por assistência remota. Ele poderá direcionar o Cliente para fazer download e instalar atualizações de software designadas.

Alguns problemas podem ser resolvidos com uma peça substituída que o Cliente instala sozinho (como teclado, mouse, alto-falante, memória, unidade de disco rígido ou replicador de porta), chamada de "Unidade Substituível pelo Cliente ("CRUs" - Customer Replaceable Units)" ou "CRU." Nesse caso, o Centro Autorizado de Serviços (CAS) enviará a CRU ao Cliente para instalação.

Se o problema não puder ser resolvido por telefone ou remotamente, pelo aplicativo de atualizações de software, ou com uma CRU, o Centro Autorizado de Serviços (CAS) organizará o serviço de acordo com o tipo de serviço de garantia designada para o produto na seção "Informações sobre Garantia."

Se o Centro Autorizado de Serviços (CAS) determinar que não é possível reparar o produto, ele irá substituí-lo por um produto no mínimo funcionalmente equivalente.

Se o Centro Autorizado de Serviços (CAS) determinar que não é possível reparar nem substituir o produto, a única solução será devolver o produto para o local em que foi adquirido ou para a Lenovo, e o valor da compra será restituído.

## **Troca de um Produto ou Peça**

Quando o serviço de garantia envolver a troca de um produto ou peça, o item substituído pelo Centro Autorizado de Serviços (CAS) torna-se propriedade da Lenovo e a substituição torna-se propriedade do Cliente. Todos os itens removidos devem ser genuínos e inalterados. A peça de reposição pode não ser nova, mas estará em boas condições de funcionamento e será no mínimo funcionalmente equivalente ao item substituído. A peça substituída assume o status de garantia do item substituído.

Antes que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) troque um produto ou peça, o Cliente deverá concordar em:

1. remover todos os recursos, peças, opcionais, alterações e conexões que não estejam sob o serviço de garantia;
2. assegurar que o produto esteja isento de quaisquer obrigações ou restrições legais que impeçam a troca e
3. obter autorização do proprietário para que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) repare um produto que não seja de sua propriedade.

## **Responsabilidades Adicionais do Cliente**

Onde aplicável, antes que o serviço seja feito, o Cliente concordará em:

1. seguir os procedimentos do pedido de serviço especificados pelo Centro Autorizado de Serviços (CAS);
2. fazer backup ou proteger todos os programas e dados contidos no produto;
3. fornecer ao Centro Autorizado de Serviços (CAS) todas as chaves ou senhas do sistema e acesso suficiente, livre e seguro às instalações do Cliente para permitir que os termos desta garantia sejam cumpridos; e
4. garantir que todas as informações sobre indivíduos identificados ou identificáveis ("Dados Pessoais") sejam excluídas do produto ou que, com respeito a qualquer Dado Pessoal restante não excluído, o Cliente esteja em conformidade com todas as leis aplicáveis.

## **Utilização de Informações Pessoais**

Se o Cliente obtiver serviço nesta garantia, a Lenovo armazenará, utilizará e processará informações sobre a emissão da garantia e informações de contato, incluindo nome, números de telefone, endereço e endereço de e-mail. A Lenovo utilizará essas informações para desempenhar serviço nesta garantia e para aprimorar o relacionamento comercial com o Cliente, como conduzir revisões internas da eficácia do serviço de garantia fornecido a ele. A Lenovo pode entrar em contato com o Cliente para questionar sobre a satisfação com o serviço de garantia oferecido ou para notificá-lo sobre recalls de produto ou questões de segurança. Para isso, a Lenovo poderá

transferir as informações do Cliente para qualquer país em que faz negócios e poderá fornecê-las para entidades que ajam em nome dela. Além disso, a Lenovo pode divulgar essas informações quando exigido por lei ou autoridades legais.

### **O Que Esta Garantia Não Cobre**

Esta garantia não cobre o seguinte:

- operação ininterrupta ou sem erros de um produto;
- perda de ou danos a dados;
- nenhum programa de software, seja fornecido com o produto ou instalado posteriormente;
- falha ou dano resultante de uso inadequado, acidente, modificação, ambiente operacional ou físico inadequado, desastres naturais, sobretensões de energia ou manutenção incorreta por parte do Cliente;
- quaisquer produtos de terceiros, incluindo aqueles que a Lenovo possa fornecer com ou integrar ao produto Lenovo a pedido do Cliente; e
- qualquer suporte técnico ou de outra natureza, como a assistência com questões do tipo “como fazer para” e questões sobre configuração e instalação do produto.

A garantia é anulada se houver remoção ou alteração dos rótulos de identificação no produto ou peças.

### **Limitação de Responsabilidade**

A Lenovo é responsável pela perda de ou danos ao produto somente enquanto este estiver 1) em posse do Centro Autorizado de Serviços (CAS) ou 2) em trânsito naqueles casos onde o Centro Autorizado de Serviços (CAS) seja responsável pelo transporte.

Nem a Lenovo nem o Centro Autorizado de Serviços (CAS) é responsável por qualquer dado, incluindo informações confidenciais, proprietárias ou pessoais contidas em um produto. O Cliente deve remover e/ou fazer backup de todas as informações do produto antes do reparo ou devolução.

Podem ocorrer circunstâncias em que, devido a uma falha por parte da Lenovo ou outra responsabilidade, o Cliente terá direito ao ressarcimento de prejuízos pela Lenovo. Em cada ocorrência, independente da base que o Cliente tenha para reclamar direitos por danos da Lenovo (incluindo infração fundamental, negligência, declarações falsas ou outro contrato ou infração de natureza civil), e excluindo qualquer responsabilidade que não possa ser limitada ou cancelada pelas leis aplicáveis, a Lenovo não é responsável por mais que a quantia de danos diretos sofridos pelo Cliente, até a quantia paga pelo produto. Essa limitação não se aplica a danos por lesões físicas (incluindo morte) e danos à bens imóveis e pessoais pelos quais a Lenovo é legalmente responsável.

Essa limitação também se aplica aos fornecedores, revendedores e Centros Autorizados de Serviços (CAS) da Lenovo. É o máximo pelo qual a Lenovo, seus fornecedores, revendedores e Centros Autorizados de Serviços (CAS) são coletivamente responsáveis.

**EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A LENOVO, SEUS FORNECEDORES, REVENDEDORES OU CENTROS AUTORIZADOS DE SERVIÇOS (CAS) SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER EVENTO A SEGUIR, MESMO SE ADVERTIDOS DESSA POSSIBILIDADE: 1) REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS CONTRA O CLIENTE POR DANOS (COM EXCEÇÃO DOS DESCRITOS NO ITEM ANTERIOR); 2) PERDA OU DANOS AOS DADOS OU 3) DANOS ESPECÍFICOS, INCIDENTAIS OU INDIRETOS OU POR QUALQUER PREJUÍZO DE NATUREZA FINANCEIRA, INCLUINDO LUCROS CESSANTES, RESULTADOS COMERCIAIS, FUNDO DE COMÉRCIO OU RESERVA ANTECIPADA. ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS INCIDENTAIS OU IMPREVISTOS, PORTANTO ESTA LIMITAÇÃO OU EXCLUSÃO PODE NÃO SER APLICÁVEL AO CLIENTE.**

### **Resolução de Litígio**

Se o Cliente tiver adquirido o produto em **Cambodja, Indonésia, Filipinas, Vietnã ou Sri Lanka**, os litígios originados de ou relacionados a esta garantia serão decididos por arbitragem realizada em Cingapura e esta garantia deverá ser governada, interpretada e vigorará de acordo com as leis de Cingapura, sem que haja conflito de leis. Se o Cliente tiver adquirido o produto na **Índia**, os litígios originados de ou relacionados a esta garantia serão decididos por arbitragem realizada em Bangalore, Índia. A arbitragem em Cingapura deverá ser realizada de acordo com as Regras de Arbitragem do Singapore International Arbitration Center ("Regras do SIAC") em vigor no momento. A arbitragem na Índia deverá ser realizada de acordo com as leis da Índia em vigor no momento. A decisão da arbitragem será final e definitiva para as partes, sem possibilidade recursal, e será escrita e apresentará os fatos e conclusões legais. Todos os processos de arbitragem serão conduzidos, incluindo todos os documentos apresentados neles, no idioma inglês, e a versão em inglês desta garantia prevalecerá sobre quaisquer versões em qualquer outro idioma.

### **Outros Direitos**

**ESTA GARANTIA CONCEDE AO CLIENTE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS E TAMBÉM OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ACORDO COM O ESTADO OU A JURISDIÇÃO. O CLIENTE TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS SOB A LEI APLICÁVEL OU OUTRO ACORDO POR ESCRITO COM A LENOVO. NADA CONTIDO NESTA GARANTIA AFETA OS DIREITOS ESTATUTÁRIOS, INCLUINDO DIREITOS DE CONSUMIDORES NA LEGISLAÇÃO NACIONAL QUE GOVERNA A VENDA DE MERCADORIAS DO CONSUMIDOR, QUE NÃO POSSAM SER RENUNCIADOS OU LIMITADOS EM CONTRATO.**

### **Área Econômica Européia (EEA)**

Os clientes da EEA podem entrar em contato com a Lenovo no endereço a seguir: Lenovo Warranty & Service Quality Dept., PO Box 19547, Inverkip Road, Greenock, Scotland PA16 9WX. O serviço nesta garantia para produtos de hardware da Lenovo adquiridos em países da EEA pode ser obtido em qualquer país da EEA em que o produto tenha sido anunciado e disponibilizado pela Lenovo.

Esta Garantia Limitada da Lenovo está disponível em outros idiomas em [www.lenovo.com/warranty](http://www.lenovo.com/warranty).

## **Informações sobre Garantia**

<b>Tipo de Produto ou de Máquina</b>	<b>País ou Região de Aquisição</b>	<b>Período da Garantia</b>	<b>Tipo de Serviço de Garantia</b>

Se necessário, o Centro Autorizado de Serviços (CAS) efetuará reparo ou serviço de troca, dependendo do tipo de serviço de garantia especificado para o produto e o serviço disponível. O planejamento do serviço dependerá da hora do chamado, da disponibilidade de peças e de outros fatores.

Um período de garantia de 3 (três) anos em peças e 1 (um) ano em mão-de-obra significa que a Lenovo fornece serviço de garantia sem encargos para:

- a. peças e mão-de-obra durante o primeiro ano do período de garantia (ou um período maior, conforme exigido por lei) e
- b. somente peças, para troca, no segundo e terceiro anos do período de garantia. O Centro Autorizado de Serviços (CAS) cobrará a mão-de-obra fornecida para desempenhar o reparo ou substituição(ões) no segundo e terceiro anos do período de garantia.

## **Tipo de Serviço de Garantia**

### **1. Serviço de Unidade Substituível pelo Cliente (“CRU”)**

No Serviço de CRU, o Centro Autorizado de Serviços (CAS) enviará as CRUs ao Cliente para instalação. A maioria das CRUs é facilmente instalável, porém algumas podem requerer habilidade e ferramentas técnicas. As informações sobre CRU e as instruções de substituição são fornecidas com o produto e estão disponíveis para pedidos na Lenovo a qualquer momento. O cliente pode solicitar que um Centro Autorizado de Serviços (CAS) instale CRUs de acordo com um dos outros tipos de serviço de garantia designados para o produto. A instalação de CRUs externas (como mouses, teclados ou monitores) é de responsabilidade do Cliente. A Lenovo especifica nos materiais fornecidos com uma CRU de substituição se a CRU defeituosa deve ser devolvida. Quando a devolução é requerida, 1) as instruções de retorno, um selo de devolução pré-pago e uma embalagem apropriada serão enviados com a CRU de substituição, e 2) o Cliente pode ser cobrado pela CRU de substituição se o Centro Autorizado de Serviços (CAS) não receber a CRU defeituosa dentro de 30 (trinta) dias do recebimento da substituição.

### **2. Serviço no Local (“On-site”)**

No Serviço “On-site”, o Centro Autorizado de Serviços (CAS) irá reparar ou trocar o produto no local do Cliente. O Cliente deverá providenciar uma área de trabalho adequada para permitir a desmontagem e remontagem do produto Lenovo. Para alguns produtos, determinados reparos podem requerer que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) envie o produto a um centro de atendimento designado.

### **3. Emissário ou Serviço de Depósito**

No Emissário ou Serviço de Depósito, o produto será reparado ou trocado em um centro de atendimento designado, com entrega organizada pelo Centro Autorizado de Serviços (CAS). O Cliente é responsável por desconectar o produto. Uma embalagem apropriada será fornecida para que o cliente retorne o produto a um centro de atendimento designado. Um serviço de transportadora coletará o produto e o entregará ao centro de atendimento designado. Após o reparo ou a troca, o centro de atendimento organizará a devolução do produto ao Cliente.

### **4. Transporte do Cliente ou Serviço de Correio**

No Transporte do Cliente ou Serviço de Correio, o produto será reparado ou trocado em um centro de atendimento designado, com entrega ou remessa organizada pelo Centro Autorizado de Serviços (CAS). O Cliente é responsável por entregar ou enviar pelo correio, conforme especificado pelo Centro Autorizado de Serviços (CAS) (pago previamente a menos que especificado de outra maneira), o produto devidamente empacotado a um local designado. Após o reparo ou a troca do produto, ele será disponibilizado para coleta. A falha em coletar o produto pode fazer com que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) descarte o produto quando achar conveniente. Para o Serviço de Correio, o produto será retornado ao Cliente com as despesas pagas pela Lenovo, a menos que o Centro Autorizado de Serviços (CAS) especifique de outra forma.