

# lenovo Garantía Limitada

La Garantía Limitada de Lenovo se aplica sólo a los productos de hardware de Lenovo que haya adquirido el Cliente para su propio uso y no para su reventa. A veces se puede hacer referencia a esta Garantía como la "Declaración de Garantía Limitada" (SOLW) en otros documentos de Lenovo.

## Cobertura de esta Garantía

Lenovo garantiza que cada producto de hardware está libre de defectos en sus materiales y mano de obra bajo un uso normal durante el período de garantía. El período de garantía para el producto empieza en la fecha de compra original especificada en la factura del Cliente, a menos que Lenovo le informe de lo contrario por escrito. El período de garantía y el tipo de servicio de garantía que se aplica al producto se definen más abajo en la sección titulada "Información de Garantía".

**ESTA GARANTÍA ES LA ÚNICA GARANTÍA DEL CLIENTE Y SUSTITUYE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LA EXCLUSIÓN ANTERIOR NO LE SEA APLICABLE. EN TAL CASO, DICHAS GARANTÍAS SÓLO SE APLICARÁN HASTA EL PUNTO REQUERIDO POR LA LEGISLACIÓN Y ESTÁN LIMITADAS EN DURACIÓN AL PERÍODO DE GARANTÍA. NO SE APLICARÁ NINGUNA GARANTÍA DESPUÉS DEL MENCIONADO PERÍODO. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICCIONES NO PERMITEN LIMITACIONES SOBRE LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, POR LO QUE ES POSIBLE QUE LA EXCLUSIÓN ANTERIOR NO LE SEA APLICABLE.**

## Cómo Obtener el Servicio de Garantía

Si durante el período de garantía el producto no funcionase de acuerdo con su garantía, puede obtener servicio de garantía contactando con Lenovo o con un proveedor de servicios aprobado. En adelante haremos referencia a cualquiera de ellos como "Proveedor de Servicios." Hay una lista de proveedores de servicios en <http://consumersupport.lenovo.com>.

Es posible que el servicio de garantía no esté disponible en todas las zonas y puede ser diferente de una zona a otra. Podrían aplicarse cargos fuera del área de servicio normal del Proveedor de Servicios. Póngase en contacto con un Proveedor de Servicios local para obtener información específica sobre la zona.

## Acciones del Proveedor de Servicios para Corregir Problemas

Cuando el Cliente se ponga en contacto con un Proveedor de Servicios, deberá seguir los procedimientos de determinación y resolución de problemas especificados.

Su proveedor de servicios intentará diagnosticar y solucionar su problema a través del **Soporte en línea**, el cual puede obtener en <http://consumersupport.lenovo.com>. El Proveedor de Servicios podría indicar al Cliente que descargue e instale actualizaciones de software específicas.

Algunos problemas pueden resolverse con una pieza de sustitución que puede instalar el propio Cliente (como un teclado, ratón, altavoz, memoria, unidad de disco duro o duplicador de puertos), denominada "Unidad Reemplazable por el Cliente" o "CRU." Si este es el caso, el Proveedor de Servicios le enviará la CRU al Cliente para que éste la instale.

Si su problema no puede ser solucionado de forma remota, mediante la aplicación de actualizaciones de software o con una CRU, su Proveedor de servicios concertará el servicio según el tipo de servicio de garantía indicado para el producto bajo la sección titulada "Información de Garantía".

Si el Proveedor de Servicios determina que no puede reparar el producto, lo sustituirá por otro que sea al menos funcionalmente equivalente.

Si el Proveedor de Servicios determina que no puede reparar ni sustituir el producto, el único recurso para el Cliente será devolver el producto al lugar de compra o a Lenovo y se le reembolsará el importe de la compra.

## Sustitución de un Producto o de Piezas

Cuando el servicio de garantía implique el intercambio de un producto o pieza, el elemento reemplazado por el Proveedor de Servicios pasará a ser propiedad de Lenovo y el elemento facilitado pasará a ser propiedad del Cliente. Todos los elementos reemplazados deben ser genuinos y no haber sido alterados. El elemento facilitado puede no ser nuevo, pero estará en buen estado de funcionamiento y tendrá al menos una funcionalidad equivalente a la del elemento reemplazado. El elemento facilitado asume el estado de garantía del elemento reemplazado.

Antes de que el Proveedor de Servicios intercambie un producto o pieza, el Cliente acepta:

1. Retirar todos los dispositivos, piezas, opciones, alteraciones y conexiones que no estén bajo el servicio de garantía;
2. Asegurarse de que el producto esté libre de obligaciones o restricciones legales que impidan su intercambio; y
3. Obtener la autorización del propietario para que el Proveedor de Servicios preste servicio a un producto que no sea propiedad del Cliente.

## Responsabilidades Adicionales del Cliente

Siempre que sea aplicable y antes de que se preste el servicio, el Cliente acepta:

1. Seguir los procedimientos de solicitud de servicios que especifique el Proveedor de Servicios;
2. Hacer copias de seguridad o proteger todos los programas y datos contenidos en el producto;
3. Proporcionar al Proveedor de Servicios todas las claves o contraseñas del sistema y acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones que le permita cumplir con los términos de esta garantía; y
4. Asegurarse de que toda la información sobre personas identificables o identificadas ("Datos Personales") se haya suprimido del producto o que, en lo que respecta a cualquier Dato Personal restante que no haya suprimido, el Cliente cumple con todas las leyes aplicables.

## **Uso de Información Personal**

Si el Cliente obtiene servicio bajo esta garantía, Lenovo almacenará, utilizará y procesará la información sobre su problema de garantía y su información de contacto, incluyendo nombre, números de teléfono, dirección postal y dirección de correo electrónico. Lenovo utilizará esta información para prestar el servicio bajo esta garantía y para mejorar su relación empresarial con el Cliente, por ejemplo, para efectuar comprobaciones internas sobre la eficiencia del servicio de garantía que le proporcionamos. Podríamos ponernos en contacto con el Cliente para preguntarle sobre su satisfacción con nuestro servicio de garantía o para notificarle cualquier retirada de productos o cuestión de seguridad. También podríamos suministrar esta información a entidades que actuarían en nuestro nombre con este objetivo.

## **Conceptos no Cubiertos por esta Garantía**

Esta garantía no cubre lo siguiente:

- El funcionamiento sin interrupciones o errores de un producto;
- Pérdida de los datos o daños en éstos;
- Cualquier programa de software, tanto si se ha proporcionado con el producto como si se ha instalado posteriormente;
- Una avería o daños derivados de un uso indebido, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, desastres naturales, subidas de voltaje o mantenimiento inadecuado efectuado por el Cliente;
- Cualquier producto de terceros, incluidos aquéllos que Lenovo pudiera proporcionar con o integrar en un producto de Lenovo a solicitud del Cliente; y
- Cualquier soporte técnico o de otra índole, como pueda ser la asistencia sobre "preguntas relativas al funcionamiento" y las referentes a la configuración e instalación del producto.

Esta garantía quedará anulada con la retirada o alteración de las etiquetas de identificación del producto o de sus piezas.

## **Limitación de Responsabilidad**

Lenovo será responsable de la pérdida del, o daño al, producto del Cliente sólo mientras éste se encuentre 1) en posesión del Proveedor de Servicios o 2) en tránsito en aquellos casos en que el Proveedor de Servicios sea responsable del transporte.

Ni Lenovo ni el Proveedor de Servicios son responsables de ninguno de los datos del Cliente, incluidos los datos confidenciales, patentados o personales contenidos en un producto. El Cliente deberá retirar del producto, o hacer copia de seguridad de, toda dicha información antes de su servicio o devolución.

Pueden presentarse circunstancias, en las que debido a un incumplimiento por parte de Lenovo, el Cliente tenga derecho a reclamar indemnizaciones a Lenovo. En cada caso, e independientemente de las razones por las cuales el Cliente esté legitimado para reclamar por los daños ocasionados (incluyendo incumplimiento, negligencia, información errónea u otras reclamaciones contractuales), excepto y en la medida que esa responsabilidad no pueda ser excluida o limitada por las leyes aplicables, Lenovo sólo será responsable de la cantidad total de los daños directos sufridos por el Cliente, hasta el importe que haya pagado por el producto. Este límite no se aplica a daños a las personas físicas (incluyendo la muerte) ni daños a bienes inmuebles y propiedades personales tangibles de los que Lenovo sea responsable por ley.

Este límite también se aplica a los suministradores y distribuidores de Lenovo y al Proveedor de Servicios. Es la cantidad máxima por la cual Lenovo, sus suministradores, distribuidores y el Proveedor de Servicios serán responsables de forma colectiva.

**BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA LENOVO, SUS SUMINISTRADORES, DISTRIBUIDORES O PROVEEDORES DE SERVICIOS SERÁN RESPONSABLES DE LO SIGUIENTE, INCLUSO SI HUBIESEN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRIEREN: 1) RECLAMACIONES POR PÉRDIDAS O DAÑOS DE TERCERAS PARTES CONTRA EL CLIENTE; 2) PÉRDIDA DE, O DAÑO A, DATOS; 3) DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES O FORTUITOS O CUALQUIER DAÑO DERIVADO ECONÓMICO, INCLUYENDO LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS, NEGOCIO, INGRESOS, PLUSVALÍAS O ECONOMÍAS PREVISTAS POR EL CLIENTE. ALGUNOS ESTADOS O JURISDICIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN NI LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS FORTUITOS O DERIVADOS, POR LO TANTO LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN ANTERIOR PUEDE NO APLICARSE EN SU CASO.**

## **Resolución de Disputas**

Si ha adquirido el producto en **Camboya, Filipinas, Indonesia, Vietnam o Sri Lanka**, las disputas que surjan o estén relacionadas con esta garantía deberán resolverse definitivamente mediante arbitraje en Singapur y esta garantía se registrará, interpretará y se hará cumplir de conformidad con las leyes de Singapur, independientemente de los conflictos legales. Si ha adquirido el producto en **India**, las disputas que surjan o estén relacionadas con esta garantía deberán resolverse definitivamente mediante arbitraje en Bangalore, India. El arbitraje en Singapur se efectuará de acuerdo con las Normas de Arbitraje del Centro de Arbitraje Internacional de Singapur ("Normas SIAC") que estén en vigor en ese momento. El arbitraje en la India se efectuará de conformidad con las leyes indias vigentes en ese momento. El resultado del arbitraje será definitivo y vinculante para las partes, sin apelaciones y por escrito, y expondrá los hechos y las conclusiones de la ley. Todos los procedimientos del arbitraje deberán llevarse a cabo en inglés, incluidos todos los documentos presentados, y la versión inglesa de esta garantía prevalece sobre cualquier versión en otro idioma en dichos procedimientos.

## **Otros Derechos**

**ESTA GARANTÍA OTORGA AL CLIENTE DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y TAMBIÉN PODRÍA TENER OTROS DERECHOS QUE VARIAN DE UN ESTADO A OTRO O DE UNA JURISDICCIÓN A OTRA. EL CLIENTE TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE O DE UN ACUERDO CON LENOVO POR ESCRITO. NINGÚN TÉRMINO DE ESTA GARANTÍA AFECTA A LOS DERECHOS LEGALES, INCLUIDOS LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, BAJO LA LEGISLACIÓN NACIONAL QUE RIJA LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO, QUE NO PUEDAN SER EXCLUIDOS O LIMITADOS POR CONTRATO.**

## **Área de la Comunidad Económica Europea (EEA)**

Los clientes de la EEA pueden ponerse en contacto con Lenovo en la dirección siguiente: Lenovo Warranty & Service Quality Dept., PO Box 19547, Inverkip Road, Greenock, Scotland PA16 9WX. Se puede obtener servicio bajo esta garantía para los productos de hardware de Lenovo adquiridos en países de la EEA en cualquier país de la EEA en el que Lenovo haya anunciado y comercializado el producto.

Esta Garantía Limitada Lenovo está disponible en otros idiomas en <http://consumersupport.lenovo.com>.

## Información de Garantía

---

Si es necesario, el Proveedor de Servicios prestará el servicio de reparación o sustitución en función del tipo de servicio de garantía especificado para el producto del Cliente y el servicio disponible. La planificación del servicio dependerá del momento de su solicitud, de la disponibilidad de las piezas y otros factores.

Un periodo de garantía de 1 (un) año para piezas y mano de obra significa que Lenovo proporciona el servicio de garantía durante el primer año del periodo de garantía (o un periodo más largo si la legislación así lo requiere):

- a. Piezas y mano de obra durante el primer año del periodo de garantía (o un periodo más largo si la legislación así lo requiere); y
- b. Sólo piezas, mediante sustitución, en el segundo y tercer año del periodo de garantía. Su Proveedor de Servicios cobrará al Cliente la mano de obra necesaria para la realización de reparación(es) o sustitución(es) durante el segundo y tercer año del periodo de garantía.

### Tipos de Servicios de Garantía

#### **1. Servicio de Unidad Reemplazable por el Cliente (“CRU”)**

Bajo el Servicio de CRU, el Proveedor de Servicios enviará las CRU al Cliente para que éste las instale. La mayoría de las CRU son fáciles de instalar, si bien otras pueden requerir ciertas habilidades técnicas y herramientas. La información sobre las CRU y las instrucciones para su sustitución se envían con el producto y están disponibles en Lenovo en cualquier momento, si las solicita el Cliente. El Cliente podría solicitar que un Proveedor de Servicios instale algunas CRU bajo uno de los otros tipos de servicios de garantía designado para su producto. La instalación de las CRU externas (como ratones, teclados o monitores) es responsabilidad del Cliente. Lenovo especifica en los materiales enviados con una CRU de sustitución si la CRU defectuosa se debe devolver. Cuando sea necesaria la devolución, 1) con la CRU de sustitución se incluyen las instrucciones de devolución, una etiqueta de envío prepagado y un embalaje, y 2) si el Proveedor de Servicios no recibe la CRU defectuosa a los 30 días de que el Cliente haya recibido la CRU de sustitución, se podría cobrarle un cargo por la CRU de sustitución.

#### **2. Servicio in situ**

Bajo el Servicio in situ, el Proveedor de Servicios puede reparar o sustituir el producto en las instalaciones del Cliente. El Cliente deberá proporcionar un área de trabajo adecuada que permita desmontar y volver a montar el producto de Lenovo. Para algunos productos, ciertas reparaciones pueden requerir el envío del producto a un centro de servicio técnico específico.

#### **3. Servicio de mensajería o depósito**

Bajo el Servicio de mensajería o depósito, el producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico, estando a cargo del Proveedor de Servicios la organización del envío. El Cliente será responsable de desconectar el producto. Se proporcionará al Cliente un embalaje adecuado para el envío del producto al centro de servicio designado. Un mensajero se llevará el producto y lo entregará en el centro de servicio indicado. Tras su reparación o sustitución, el centro de servicio se ocupará de la devolución del producto a la dirección del Cliente.

#### **4. Transporte a cargo del cliente o Servicio de correos**

Bajo el Transporte a cargo del cliente o Servicio de correos, el producto será reparado o sustituido en un centro de servicio específico, estando a cargo del Cliente la organización de la entrega o envío. El Cliente será responsable de entregar o enviar por correo, tal y como especifique el Proveedor de Servicios (a portes pagados, salvo que se especifique de otro modo), el producto embalado adecuadamente al lugar designado. Una vez reparado o sustituido el producto, se pondrá a disposición del Cliente para que éste lo recoja. Si el Cliente no recoge el producto, el Proveedor de Servicios podría disponer de éste como considere oportuno. Para el Servicio de correos, se devolverá el producto al Cliente, cargando Lenovo con los gastos, a menos que el Proveedor de Servicios lo especifique de otro modo.

### **Garantía limitada de Lenovo – Nota para el cliente**

Sírvase leer la Garantía limitada de Lenovo (LLW) en <http://consumersupport.lenovo.com>. Dicha LLW está disponible en ese sitio web en 12 idiomas. Si no puede ver la LLW, póngase en contacto con su distribuidor local de Lenovo para obtener una versión impresa de la LLW.

Información de garantía aplicable a su equipo:

1. Periodo de garantía: un año
2. Tipo de Servicio de garantía: Unidad reemplazable para el cliente (“CRU”) o entregada por el cliente o a través del servicio de correo

Para utilizar el servicio de garantía, consulte el Servicio de asistencia en línea en <http://consumersupport.lenovo.com>.