

Lenovo 보호 서비스 계약(Protection Services Agreement)

주의 사항: 다음의 보호 서비스 조항을 주의 깊게 읽어 주십시오 1. LENOVO, 공인 판매업자 또는 에이전트(이하 “LENOVO 서비스 제공업자” 또는 “우리”)는 이 조항에 의거하여 사용자에게 보호 서비스를 제공합니다. 사용자가 먼저 본 계약서 조항에 동의하거나 본 서비스 이용을 개시하는 경우에만 본 서비스를 제공합니다. 따라서 본 계약서의 조항 및 조건을 준수할 수 없거나 준수할 의사가 없는 경우 서비스 주문을 중단하여 주시기 바랍니다.

인쇄 오류 또는 요금 정보의 오류로 인해 서비스 견적 가격이 잘못 기재된 경우, (1) LENOVO 서비스 제공업자가 주문 접수 확인 후 사용자의 신용 카드나 직불 카드로 대금을 청구한 사실에 관계없이, 잘못된 가격으로 표시된 서비스 주문을 거부 또는 철회할 수 있는 권한이 LENOVO 서비스 제공업자에게 있습니다. (2) LENOVO 서비스 제공업자가 사용자의 신용 카드나 직불 카드로 대금을 청구한 후에 사용자가 주문을 취소한 경우, LENOVO 서비스 제공업자는 즉시 사용자의 신용 카드나 직불 카드계좌로 청구 금액에 대해 환불 조치합니다.

본 계약에는 다음 내용이 포함됩니다.

Lenovo 보호 서비스 계약(“계약”) 및 지원 제품 목록은 Lenovo 기계(이하 “기계”, 기계는 구매 시 기계를 구성하는 “컴포넌트”들로 이루어지며, 이러한 “컴포넌트”에는 기계 내부의 중앙 처리 장치, 기계에 포함되는 하드디스크 드라이브, 기계에 포함되는 광 드라이브, 기계에 포함되는 키보드, 기계에 포함되는 포인팅 디바이스, 기계에 포함되는 LCD 스크린, 기계 구매 시 LENOVO 서비스 제공업자 측에서 설치한 옵션 사양, 그리고 LENOVO 서비스 제공업자가 기계와 함께 표준 사양으로 포함시킨 기타 다른 컴포넌트를 포함할 수 있으나 그에 국한하지는 않음)에 적용되는 보호 서비스 업그레이드(“서비스”)에 대한 완전하고 배타적인 계약입니다. 본 계약은 이러한 서비스 취득과 관련하여 사용자와 LENOVO 서비스 제공업자가 사전에 구두 또는 서면으로 교환한 내용을 대신합니다. 본 계약은 사용자의 기계에 적용 가능한 보증 제한 설명서(Statement of Limited Warranty)에 대한 추가적인 계약입니다.

계약 기간은 사용자의 기계에 적용 가능한 보증 제한 설명서의 개시일에 시작되며, 서비스 구매 송장에 명시된 기간의 마지막 날짜 또는 LENOVO 서비스 제공업자가 사용자의 기계를 온전히 교체한 날짜에 만료됩니다.

본 계약에 의거하여 기계의 회로를 손상시킨 전기적인 파동(surge) 또는 기계에 포함되는 LCD 스크린의 모든 고장을 포함하여, 정상적인 운용 조건 및 취급 하에 발생한 운용상 또는 구조상의 고장이 기계에 발생한 경우, LENOVO 서비스 제공업자는 해당 기계를 수리하거나 또는 독자적인 결정권에 의해 필요하다고 판단되는 경우 기계를 교환해 드립니다.

제외 항목

기계 구매 시 LENOVO 서비스 제공업자가 설치하지 않은 외장형 주변 장치 및 부속품은 서비스에서 제외됩니다. 이러한 주변 장치 및 부속품에는 외장형 키보드, 마우스, 프린터, 스캐너, 외장형 드라이브, 소프트웨어(사전 탑재 또는 별도 구매), 테이프, 디스크, CD, DVD, 필름 또는 기타 매체, 제3자 제품(Lenovo 로고가 없는 제품) 등이 있으나 이에 국한하지는 않습니다. 또한 이와 같은 제품이 LENOVO 서비스 제공업자가 판매한 제품인 경우에도 본 서비스에 포함되지 않습니다.

배터리와 같은 교체 또는 소모품 용도의 부품이나 표면 손상은 서비스에 포함되지 않습니다. 오용, 개조, 부적합한 물리적 환경이나 운영 환경, 부적절한 유지보수에 의해 유발된 손상의 경우, 기계 또는 부품 라벨을 제거하거나 변경한 경우, 또는 LENOVO 서비스 제공업자가 책임지지 않는 제품이 일으킨 고장의 경우 본 계약에서 제외됩니다.

기계의 서비스 유형

일부 국가에서는 서비스 센터에서 “EasyServ”라고 불리는 서비스 또는 사용자의 위치에서 “On-Site”라고 불리는 서비스를 제공합니다. On-site 서비스의 경우, LENOVO, 승인된 서비스 제공업자 또는 재 판매업자에 의해 서비스가 필요하다고 판단한 경우, 해당 서비스 제공자는 지원 제품 목록에 명시된 바와 같이 응답하기 위하여 업무적으로 합당한 노력을 기울일 것 입니다. 일부 컴포넌트는 사용자 직접 교체 부품(CRU)으로, 사용자가 직접 교체할 수 있도록 운송하거나 또는 추가 요금을 지불하지 않고 서비스 제공업자에게 CRU를 설치해주도록 요청할 수도 있습니다. 결함이 있는 모든 CRU는 LENOVO 서비스 제공업자가 명시한 대로 반환되어야 합니다. EasyServ 서비스에 의거, LENOVO 서비스 제공업자의 판단 하에 서비스가 필요한 경우, 사용자는 결함이 있는 기계를 반환하거나 적절하게 포장하여 지정한 장소로

Lenovo 보호 서비스 계약(Protection Services Agreement)

운송할 수 있습니다(별도로 명시하지 않는 한 LENOVO 서비스 제공업자가 결재함). 또는 지원 제품 목록에 표시된 별도의 조건에 따라 택배 서비스를 이용해 수거하여 반환합니다.

서비스에 컴포넌트의 교환이 포함되어 있는 경우, LENOVO 서비스 제공업자가 교체하는 컴포넌트는 LENOVO 서비스 제공업자의 재산이 되며 교환품은 사용자의 재산이 됩니다. 사용자는 교체된 모든 컴포넌트가 정품이며 개조되지 않았다는 것을 확인해야 합니다. 교환품은 신제품이 아닐 수도 있으나, 정상작동 제품으로서 교체된 컴포넌트와 최소한 기능상 동일한 성능을 발휘합니다. 교환품은 교체된 품목의 서비스 조건을 그대로 유지합니다. LENOVO 서비스 제공업자가 기계 또는 컴포넌트를 교환하기 전에 사용자는 서비스가 적용되지 않는 모든 기능, 부품, 옵션, 변경 장치 및 연결 장치를 제거하는 데 동의합니다. 또한 사용자는 해당 품목의 교체를 금지하는 법적 의무의 구속을 받지 않으며 어떠한 제한 사항도 없음을 보증합니다. LENOVO 서비스 제공업자는 다음의 경우에 한해 사용자의 기계에 대한 손실이나 손해에 책임을 집니다. 1) 사용자의 기계를 LENOVO 서비스 제공업자가 보유하고 있는 상태에서 손실이나 손해가 발생한 경우, 또는 2) LENOVO 서비스 제공업자가 운송비를 부담하고 사용자의 기계가 운송되는 중간에 손실이나 손해가 발생하는 경우.

사용자의 소유가 아닌 기계에 대해 서비스를 받으려면 사용자는 해당 기계의 소유자로부터 서비스 시행 승인을 받는 데 동의합니다. 사용자는 LENOVO 서비스 제공업자가 제공하는 지침을 준수하고, 서비스가 제공되기 전에 다음 사항을 준수하는 데 동의합니다. 1) 문제 결정, 문제 분석 및 LENOVO 서비스 제공업자가 제공하는 서비스 요청 절차를 준수합니다. 2) 기계에 포함된 모든 프로그램, 데이터 및 자금을 안전하게 보관합니다.

사용자는 1) 서비스를 통해 처리된 결과에 책임을 지고 2) LENOVO 서비스 제공업자가 의무를 다할 수 있도록 사용자의 시설에 자유롭고 안전하게 그리고 충분히 접근할 수 있도록 지원한다는 데 동의합니다.

대금 청구, 지급 및 세금

신용 카드 및 직불 카드 거래를 제외한 모든 대금은 송장을 받는 즉시 지불되어야 합니다. 사용자는 연체료를 포함하여 LENOVO 서비스 제공업자가 송장에 표시한 조건에 따라 대금을 지불하는 데 동의합니다. 사용자는 본 서비스와 관련된 모든 세금을 지불할 책임이 있습니다.

반환(반품) 정책

사용자는 서비스 개시 30일 이내에 본 서비스를 철회할 수 있으며, 이 경우 환불금이나 반제서(Credit)를 받을 수 있습니다. 환불금(또는 반제서)을 받기 위해서는 서비스 개시 30일 이내에 LENOVO 서비스 제공업자에게 연락하여 반환 승인 양식을 수령해야 합니다. 사용자는 LENOVO 서비스 제공업자가 지정된 기간 내에 LENOVO 서비스 제공업자에게 서비스 정보 내역을 보내야 합니다. 환불을 받으려면 반환 시 사용자의 송장 사본과 운송 라벨을 함께 보내야 합니다. 운송 및 관련 부대 비용은 환불되지 않습니다.

서비스 기준

LENOVO 서비스 제공업자는 적절한 관리 및 기술을 활용하여 서비스를 수행합니다.

본 계약은 보호 서비스 업그레이드에 관한 사용자의 배타적인 계약이며 사용자의 기계에 적용 가능한 보증 제한 설명서에 추가로 효력이 발생합니다. 상품성 및 특정 목적의 적합성에 대한 암시적 보증 또는 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이거나 암시적인 기타 모든 보증 또는 조건은 인정되지 않습니다.

책임 제한

LENOVO 서비스 제공업자의 계약 불이행이나 기타 책임사항으로 발생한 손해에 대해 사용자는 LENOVO 서비스 제공업자에 손해 배상을 청구할 수 있습니다. 이러한 경우, 손해 배상 청구의 원인(중대한 계약 위반, 과실, 허위 표시 또는 기타 계약상의 청구 또는 불법 행위에 대한 청구 등을 포함)에 상관없이 LENOVO 서비스 제공업자는 1) 신체 상해(사망 포함)와 부동산 및 유체 동산의 손해 2) 기타 다른 직접적인 실제 손해 금액에 대해서는 해당 서비스 상품에 지불한 금액에 한정하여 책임을 집니다.

어떠한 경우에도 LENOVO 서비스 제공업자는 1) 사용자에게 제3자가 청구하는 손해 배상(상기 첫 번째 항목 제외)에 대해 일체 책임지지 않으며 2) 사용자의 기록 또는 데이터의 분실이나 손상 또한 책임지지 않습니다. 그리고 3) 특별 손해, 우발적 손해, 간접 손해 또는 기타 경제적인 결과적 손해(기대이익 또는 비용 절감 금액의 손실 포함)에 대해 책임지지 않습니다. 이 경우, 이러한 손해 발생 가능성을 사전에 통보 받았더라도 일체 책임지지 않습니다.

일반 사항

Lenovo 보호 서비스 계약(Protection Services Agreement)

본 계약의 어떤 내용도 법적 권리에 영향을 미칠 수 없습니다. 즉, 계약을 통해 법적 권리가 포기되거나 제한되지 않습니다.

사용자의 송장 사본이 서비스 요청 권한을 나타내는 증빙 자료가 됩니다.

상호 교환된 모든 정보는 기밀로 취급되지 않습니다. 양 당사자는 기밀 정보의 교환이 필요한 경우, 양측이 서명한 기밀 유지 계약을 체결하기로 합니다.

사용자는 LENOVO 서비스 제공업자 및 그 자회사가 사용자의 이름, 전화번호, 전자 메일 주소를 포함한 연락처를 영업 장소에서 보관하고 사용하도록 허락하는 데 동의합니다. 해당 정보는 LENOVO 서비스 제공업자의 업무와 관련하여 사용되고 처리되며, 사용자와의 연락을 포함하여 전체적인 업무 활동에 적합한 사용(예: 주문 처리, 판촉 및 마케팅 조사 등)을 위해 계약자, 재판매업자 및 LENOVO 서비스 제공업자와 그 자회사 소속 담당자들에게 제공될 수 있습니다.

어느 당사자도 상대방에 대하여 소송 원인 발생 2년 후에는 본 계약서로 인해, 또는 본 계약과 관련하여 법적 소송을 제기할 수 없습니다.

어느 당사자도 불가항력적인 원인으로 인한 의무 불이행에 대해 책임지지 않습니다.

사용자는 사전 서면 동의 없이 본 계약 또는 본 계약 상의 권리를 타인에게 이전하거나 양도할 수 없으며 의무 또한 위임할 수 없습니다. 이와 관련된 어떠한 시도도 법적인 효력이 없습니다.

본 계약의 일부 조항이 효력을 상실하거나 시행 불가능한 경우에도 본 계약의 나머지 조항들은 계속해서 전체적으로 적용되고 효력을 그대로 유지합니다.

사용자와 LENOVO 서비스 제공업자는 법 저촉 원칙에 관계없이, 본 계약서 취지와 관련하여 또는 본 계약서 취지에 따라 발생하는 모든 권리, 의무 및 책임을 해석하고 관할하며 시행하는 데 있어 서비스가 수행되는 국가의 법률이 적용된다는 데 동의합니다. 단, 예외적으로 인도네시아, 필리핀, 베트남 및 스리랑카("역외 국가")(Offshore Countries)의 경우 싱가포르의 법률이 적용됩니다.

역외 국가(Offshore Countries)의 경우 본 계약에 의거하여 또는 본 계약과 관련하여 발생하는 분쟁은 분쟁 발생 시 유효한 Arbitration Rules of Singapore International Arbitration Center("SIAC Rules")에 따라 싱가포르에서 열리는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다. 중재 판정은 최종적인 것으로 양 당사자에 대해 구속력을 가지며, 법원에 항소할 수 없고, 서면으로 작성해야 하며, 사실의 발견 및 법률적인 결론을 명시해야 합니다.

중재자의 수는 모두 세 명이며 분쟁의 양 당사자가 중재자를 한 명씩 지명합니다. 양 당사자에 의해 지명된 두 명의 중재자가 본 소송의 의장을 맡게 될 세 번째 중재자를 지명합니다. 의장이 궐석인 경우에는 SIAC의 의장이 그 역할을 맡게 됩니다. 기타 궐석은 궐석자를 최초 지명한 각각의 해당 당사자가 지명합니다. 소송은 궐석이 발생한 단계부터 계속됩니다.

한쪽 당사자가 중재자를 지명한 날로부터 30일 이내에 상대 당사자가 중재자를 지명하지 않거나 지명하지 못한 경우, 첫 번째로 지명된 중재자가 단독 중재자가 됩니다. 단, 이 중재자는 유효하고 적절한 방식으로 지명된 중재자여야 합니다.

모든 소송은 해당 소송에 제시되는 문서를 포함하여 모두 영어로 진행합니다. 본 계약의 영어 버전은 다른 모든 언어 버전에 우선합니다.