



Convention de services relatifs aux appareils informatiques personnels Lenovo

AVIS : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS SUIVANTES. LA PRÉSENTE CONVENTION DE SERVICES RELATIFS AUX APPAREILS INFORMATIQUES LENOVO, AVEC SES PIÈCES JOINTES (LA « CONVENTION »), EST UNE CONVENTION JURIDIQUE EXÉCUTOIRE ENTRE VOUS (LE « CLIENT » OU « VOUS ») ET LE MEMBRE DU GROUPE DE LENOVO MENTIONNÉ CI-DESSOUS (« LENOVO » OU « NOUS »). VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS EN UTILISANT OU EN ENREGISTRANT UN SERVICE. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER LES PRÉSENTES CONDITIONS, N'UTILISEZ PAS OU N'ENREGISTREZ PAS LE SERVICE. AVISEZ PLUTÔT LENOVO OU VOTRE VENDEUR DANS LES TRENTÉ (30) JOURS SUIVANT LA DATE D'ACHAT POUR PROCÉDER À L'ANNULATION. SAUF INDICATION CONTRAIRE À LA PARTIE 2 DE LA PRÉSENTE CONVENTION, SI UN SERVICE EST UTILISÉ OU ENREGISTRÉ À QUELQUE MOMENT QUE CE SOIT, LENOVO N'ACCORDERA AUCUN REMBOURSEMENT. LA PRÉSENTE CONVENTION COMPREND LES PARTIES SUIVANTES :

PARTIE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES

PARTIE 2 – CONDITIONS PROPRES À CHAQUE PAYS

LES CONDITIONS ÉNONCÉES À LA PARTIE 2 REMPLACENT OU MODIFIENT LES CONDITIONS ÉNONCÉES À LA PARTIE 1 UNIQUEMENT LORSQUE CELA EST PRÉCISÉ POUR UN PAYS EN PARTICULIER.

PARTIE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES

Entité contractante :

La présente Convention intervient entre vous et l'entité Lenovo dans le pays où vous avez acheté le Service. Si Lenovo ne désigne aucun membre de son groupe dans le pays où le Service est acheté, l'entité contractante est Lenovo PC HK Ltd.

1 Champ d'application de la présente Convention

La présente Convention, avec la garantie limitée de Lenovo, constitue l'entente intégrale intervenue entre vous et Lenovo relativement à la garantie prolongée, à la garantie améliorée, au service post-garantie et aux autres services (individuellement, un « Service » et, collectivement, les « Services ») vendus avec un numéro de pièce indiqué sur votre facture ou votre confirmation de commande. Elle annule et remplace les communications verbales ou écrites antérieures entre vous et Lenovo au sujet du Service ou des Services prévus dans la présente Convention. Les conditions supplémentaires énoncées dans une commande ou dans des communications écrites de votre part sont nulles et sans effet. La présente Convention modifie la garantie limitée de Lenovo uniquement dans la mesure indiquée ci-dessous. Les termes clés utilisés dans la présente Convention sans y être définis ont le sens qui leur est attribué dans la Garantie limitée Lenovo, qui peut être consultée au http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Les Services ne sont pas tous offerts dans toutes les régions ou tous les pays ou pour tous les produits.** La présente Convention ne s'applique qu'au Service particulier que vous avez acheté.

2 Éléments non couverts par la présente Convention

La présente Convention ne s'applique pas aux serveurs, aux dispositifs de stockage et aux téléphones Lenovo.

Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard de ce qui suit :

- (i) le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ou d'un Service;
- (ii) la perte ou l'endommagement de vos données;
- (iii) les logiciels, qu'ils aient été fournis avec un produit ou installés par la suite;
- (iv) les défaillances ou les dommages résultant d'une utilisation malveillante ou abusive, d'un accident, d'une modification, d'un environnement physique ou opérationnel inapproprié, de catastrophes naturelles, de sautes de puissance, d'une maintenance inadéquate ou d'un usage non conforme aux documents d'information sur le produit;
- (v) les dommages causés par un fournisseur de services non autorisé;

- (vi) les défaillances de produits de tiers ou les dommages causés par des produits de tiers, y compris ceux que Lenovo peut fournir ou intégrer dans un produit Lenovo à votre demande;
- (vii) les produits ou les pièces provenant d'un produit Lenovo ou d'un produit de tiers dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée;
- (viii) les défauts préexistants dans votre produit qui sont apparus avant la date de la présente Convention ou à cette date.

3 Enregistrement et activation

L'enregistrement est le processus par lequel Lenovo accorde l'autorisation nécessaire pour que votre matériel puisse bénéficier du Service que vous avez acheté. Le Service doit être enregistré auprès de Lenovo dans les trente (30) jours suivant la date d'achat. Selon le Service acheté, une activation peut être nécessaire en plus de l'enregistrement. Le processus d'activation procure les données de localisation requises pour fournir les niveaux de service spécifiques, comme il est expliqué à l'article 6.

4 Comment obtenir un Service

Pour obtenir un Service, vous devez communiquer avec Lenovo, avec un fournisseur de services autorisé de Lenovo (un « Fournisseur de services ») ou avec un revendeur autorisé Lenovo, si le Service a été acheté auprès d'un revendeur, dans le pays où le Service a été acheté. Vous devez suivre les procédures d'identification et de résolution de problèmes indiquées. Un Fournisseur de services peut tenter de diagnostiquer et de résoudre votre problème par téléphone, par courriel ou par téléassistance. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous à l'adresse support.lenovo.com.

5 Disponibilité du Service

Le niveau de Service déterminé pourrait ne pas être offert partout. Même s'il est indiqué que le Service est disponible, certaines restrictions géographiques pourraient s'appliquer, notamment si vous vous trouvez dans une île ou une région éloignée ou si un manque de personnel formé empêche la prestation du Service. En revanche, même s'il est indiqué que le Service n'est pas disponible, Lenovo pourrait quand même être capable de répondre à vos besoins.

6 Services offerts

Les Services ne sont compatibles qu'avec certains produits, comme il est décrit dans la présente Convention et comme il est indiqué sur votre facture.

6.1 Définition des Services

A. Unité remplaçable par le client (« URC »)

Une URC est une pièce de rechange qu'un Fournisseur de services vous expédie pour que vous l'installiez vous-même. Les URC que vous pouvez installer facilement sont appelées « URC en libre-service ». L'installation des URC en libre-service est votre responsabilité. Les « URC service optionnel » sont des URC dont l'installation nécessite des compétences et des outils spécialisés. Le Fournisseur de services peut installer des URC service optionnel ou des URC en libre-service si un Service optionnel est acheté. Vous pouvez trouver les URC et leur désignation à l'adresse support.lenovo.com/partslookup ou en communiquant avec un représentant de Lenovo.

B. Unité remplaçable par un technicien (« URT »)

Une URT est une pièce de rechange qui n'est pas une URC et dont l'installation sera faite par un technicien de service.

C. URC installées par un technicien (« URCIT »)

Une URCIT est utilisée si votre produit a un problème qui peut être résolu en remplaçant une pièce interne par une URC. Un technicien de service sera envoyé à votre emplacement pour installer l'URC. Le remplacement de pièces externes par des URC demeure votre responsabilité.

D. Service sur place

Le Service sur place signifie que si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, la réparation sera effectuée à votre emplacement. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Vous devez fournir un espace de travail convenable pour le désassemblage et le réassemblage du produit. Lorsque le Service est fourni dans une résidence, un adulte doit être présent en tout temps pendant la visite du technicien de service. Lenovo peut décider, à son appréciation, que certaines réparations doivent être effectuées dans un centre de service, notamment afin de procéder à des examens complémentaires ou à tests de performance. Dans ce cas, le Fournisseur de services enverra le produit au centre de service à ses frais et retournera le produit réparé ou le produit de remplacement.

Le Service sur place n'est offert que dans certains endroits. Pour connaître les zones de service applicables à certains produits, visitez le www.lenovocator.com ou communiquez avec un représentant de Lenovo. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à l'extérieur de la zone de service habituelle d'un Fournisseur de services.

E. Couverture horaire des Services extérieurs

- Services pendant les heures d'ouverture : la couverture 9 h x 5 j signifie que les Services sont offerts 9 heures par jour, 5 jours par semaine, pendant les heures normales d'ouverture, à l'exclusion des jours fériés locaux et nationaux.
- Services 24 h/24, 7 j/7 : la couverture 24 h x 7 j signifie que les Services sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

F. Délai de réponse de 8 heures

Le délai de réponse cible de 8 heures est le délai qui s'écoule entre le moment où le dépannage par téléphone est terminé et consigné et la livraison de l'URC ou l'arrivée du technicien de service à votre emplacement. Ce délai de 8 heures s'ajoute au délai moyen d'identification du problème qui commence à partir du moment où les deux parties communiquent par téléphone pour identifier le problème et définir le plan d'action requis.

G. Délai de réponse de 4 heures

Le délai de réponse cible de 4 heures est le délai qui s'écoule entre le moment où le dépannage par téléphone est terminé et consigné et la livraison de l'URC ou l'arrivée du technicien de service à votre emplacement. Ce délai de 4 heures s'ajoute au délai moyen d'identification du problème qui commence à partir du moment où les deux parties communiquent par téléphone pour identifier le problème et définir le plan d'action requis.

H. Représentant de Lenovo

Un représentant de Lenovo comprend notamment un représentant des ventes, un agent du centre d'appels, un revendeur autorisé ou un distributeur autorisé de Lenovo.

6.2 Description des Services offerts

A. Garantie prolongée

La durée de toute garantie prolongée de votre produit correspond à la durée que vous achetez, à compter de la date de début de la garantie de base d'origine. Toute prolongation doit être achetée pendant la période de validité de la garantie de base d'origine du produit (par exemple, si la garantie d'origine a une durée de un an et qu'une garantie prolongée est achetée pour trois ans, la durée totale de la garantie prolongée est de trois ans). Les pièces consommées dans le cadre de l'utilisation du produit, comme les stylets, les stylets numériseurs et les batteries, ne sont pas couvertes par ce Service. La période de garantie de toutes les batteries et de tous les stylets et les stylets numériseurs est limitée à 12 mois, sauf indication contraire. À moins que vous n'achetiez une garantie prolongée de la batterie distincte, la garantie de votre batterie expirera à la fin de la période indiquée dans votre garantie limitée de Lenovo.

B. Garantie prolongée de la batterie

La durée de la garantie limitée prolongée de Lenovo couvrant la batterie de votre produit correspond à la durée que vous achetez, à compter de la date de début de la période de garantie de base d'origine de votre batterie. Vous avez droit à une batterie de rechange en cas de défaillance de la batterie pendant la période de prolongation après la fin de la période de garantie de base d'origine de votre batterie. La batterie de votre produit constitue une URC, de sorte qu'une batterie de rechange vous sera expédiée. Ce Service doit être acheté avant la fin de la période de garantie de base d'origine de la batterie de votre produit.

C. Garantie prolongée de la batterie sans entretien

La durée de la garantie limitée prolongée de Lenovo couvrant la batterie de votre produit correspond à la durée que vous achetez, calculée à compter de la date de début de la période de garantie de base d'origine de votre batterie. Vous avez droit à une batterie de rechange en cas de défaillance de la batterie pendant la période de prolongation après la fin de la période de garantie de base d'origine de votre batterie. La batterie de votre produit est une batterie sans entretien qui ne constitue pas une URC, de sorte que votre batterie sera remplacée à un bureau de service ou à votre emplacement, selon la garantie améliorée que vous avez achetée. Ce Service doit être acheté avant la fin de la période de garantie de base d'origine de la batterie de votre produit.

D. Garantie améliorée

Le type de Service couvert par votre garantie limitée de Lenovo et toute garantie prolongée applicable est surclassé au type de Service indiqué ci-dessous en fonction des options de garantie améliorée que vous achetez. Pour qu'une garantie améliorée soit honorée à l'égard d'un système, celui-ci doit également être couvert par la garantie d'origine ou la garantie prolongée.

D.1. Service d'expédition : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé ou remplacé à un centre de service désigné. Vous avez la responsabilité de débrancher le produit et de l'emballer dans l'emballage d'expédition, avec les autres pièces ou les renseignements exigés par Lenovo, et de retourner le produit au centre de service désigné. Les frais d'expédition sont à la charge du Fournisseur de services. Une fois le problème résolu, Lenovo expédiera le produit à votre adresse enregistrée. Vous assumerez la responsabilité du coût de toute pièce qui n'a pas été emballée et expédiée avec le produit.

D.2. Service d'après-vente au centre de service : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé ou remplacé à un centre de service désigné à vos risques et à vos frais. Une fois que le produit aura été réparé ou échangé, vous pourrez venir le récupérer. Si vous ne venez pas récupérer le produit dans un délai raisonnable, le Fournisseur de services pourrait s'en départir comme il le juge approprié, sans engager sa responsabilité envers vous.

D.3. Service d'expédition accéléré : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé ou remplacé à un centre de service désigné de façon accélérée. Vous avez la responsabilité de débrancher le produit et de l'emballer dans l'emballage d'expédition pour le retourner au centre de service désigné. Les frais d'expédition sont à la charge du Fournisseur de services.

D.4. Service sur place : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé à votre emplacement. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

D.5. Service sur place dans un délai de deux jours ouvrables : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé à votre emplacement. Un technicien de service sera envoyé à votre emplacement dans un délai de deux jours ouvrables. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Pour les appels de soutien reçus au centre d'appels après 16 h, heure locale, il faut compter un jour supplémentaire avant qu'un technicien de service soit envoyé.

D.6. Service sur place le jour ouvrable suivant : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone ou au moyen d'une URC, il sera réparé à votre emplacement. Un technicien de service sera envoyé à votre emplacement le jour ouvrable suivant. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Pour les appels de soutien reçus au centre d'appels après 16 h, heure locale, il faut compter un jour supplémentaire avant qu'un technicien de service soit envoyé. Ce Service est offert sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange.

D.7. Service sur place dans un délai de 8 heures (24 h x 7 j) : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone, il sera réparé à votre emplacement. Après l'identification du problème par téléphone, un technicien de service sera envoyé à votre emplacement dans un délai de 8 heures, comme il est indiqué dans la partie de la présente Convention qui traite des délais de réponse. Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Vous devez suivre les procédures d'identification de problèmes par téléphone avant qu'un technicien de service soit envoyé. Ce Service est offert sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service et l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous modifiez l'emplacement de votre produit, vous devez mettre à jour l'activation de l'emplacement. Vous trouverez des instructions sur l'activation de l'emplacement au www.lenovo.com/activation. Ce Service pourrait ne pas être offert pendant jusqu'à trente (30) jours après l'activation de l'emplacement.

D.8. Service sur place dans un délai de 4 heures (heures d'ouverture) : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone, il sera réparé à votre emplacement dans un délai de 4 heures, comme il est indiqué dans la partie de la présente Convention qui traite des délais de réponse. Après l'identification du problème par téléphone, un technicien de service sera envoyé à votre emplacement. Vous devez suivre les procédures d'identification de problèmes par téléphone avant qu'un technicien de service soit envoyé. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Ce Service est offert sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service et l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous modifiez l'emplacement de votre produit, vous devez mettre à jour l'activation de l'emplacement. Vous trouverez des instructions sur l'activation de l'emplacement au www.lenovo.com/registration. Ce Service pourrait ne pas être offert pendant jusqu'à trente (30) jours après l'activation de l'emplacement.

D.9. Service sur place dans un délai de 4 heures (24 h x 7 j) : Si votre produit a un problème qui ne peut être résolu par téléphone, il sera réparé à votre emplacement. Après l'identification du problème par téléphone, un technicien de service sera envoyé à votre emplacement dans un délai de 4 heures. Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Vous devez suivre les procédures d'identification de problèmes par téléphone avant qu'un technicien de service soit envoyé. Ce Service est offert sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Ce Service et l'emplacement de votre produit doivent être activés auprès de Lenovo. Si vous modifiez l'emplacement de votre produit, vous devez mettre à jour l'activation de l'emplacement. Vous trouverez des instructions sur l'activation de l'emplacement au www.lenovo.com/registration.

D.10. Garantie améliorée internationale : La garantie améliorée internationale (la « GAI ») permet aux clients qui l'ont souscrit et qui voyagent à l'étranger de recevoir un Service dans d'autres pays admissibles que le pays où le Service a été acheté. La durée de la GAI dépend de la période de garantie d'origine accordée dans le pays d'origine où l'appareil a été vendu en premier lieu. Le Service est fourni en fonction du pays de destination, sous réserve des capacités à l'égard de Services et de la disponibilité des pièces dans le pays de destination. Lenovo ne s'engage aucunement à ce que le Service acheté dans le pays d'origine soit fourni de la même façon dans le pays de destination. Les procédures de service diffèrent d'un pays à l'autre, et certains Services et/ou certaines pièces pourraient ne pas être disponibles dans tous les pays. Ainsi, certaines pièces pourraient être remplacées par des pièces équivalentes locales du pays de destination. Certains pays pourraient avoir besoin de renseignements supplémentaires, comme une preuve d'achat ou une preuve d'importation en bonne et due forme, avant d'honorer la GAI. Les capacités de prestation de Services de pays spécifiques sont indiquées dans le document intitulé « Consignes de sécurité, déclaration de garantie et guide de configuration » de votre appareil.

6.3 Autres Services offerts

A. Installation d'URC par un technicien

Si votre produit a un problème qui peut être résolu en remplaçant une pièce interne par une URC, un technicien de service sera envoyé à votre emplacement en fonction du type de Service que vous avez choisi pour installer l'URC. Le remplacement de pièces externes par une URC demeure votre responsabilité.

B. Conservation du disque dur

Le Service de conservation du disque dur vous permet de conserver un disque dur défectueux qui est remplacé aux termes de la garantie limitée de Lenovo. Ce Service s'applique au disque dur original de votre produit et à tout disque de stockage de remplacement fourni pour votre produit aux termes de la garantie limitée de Lenovo. Vous devez fournir à Lenovo le numéro de

série de chaque disque dur que vous conservez aux termes de ce Service et signer tout document qui vous est remis par Lenovo et qui atteste que vous conservez le disque dur. Ce Service ne s'applique pas à un disque dur fourni par Lenovo pour un produit que vous n'avez pas acheté.

C. Protection en cas de dommages accidentels (« PDA »)

Ce Service couvre les défaillances opérationnelles ou structurales causées par ce qui suit :

- (i) des renversements de liquides sur le clavier;
- (ii) des coups accidentels ou des chutes accidentelles d'au plus quinze (15) pieds ou cinq (5) mètres;
- (iii) une surtension qui endommage la circuiterie ou une défaillance de l'écran intégré.

Dans ce cas, Lenovo réparera ou remplacera (à sa seule appréciation) le produit, à condition que le dommage ait été causé par un accident et ne soit pas intentionnel. Ce Service ne couvre que les composantes installées sur votre produit au moment de l'achat, y compris l'unité centrale interne, le disque dur intégré, le lecteur optique intégré, le clavier intégré, les dispositifs de pointage intégrés, l'écran intégré, les dispositifs facultatifs installés par Lenovo au moment de l'achat et les autres composantes que Lenovo inclut habituellement avec le produit.

Ce Service ne couvre pas les éléments suivants :

- a. les batteries qui sont des URC, les ampoules, les disques de mémoire, les fils de raccordement, les blocs d'alimentation externes, les mallettes de transport, les étuis, les stylets, les stylets numériseurs, les socles de synchronisation, les stations d'accueil, les duplicateurs de port, les claviers externes, les imprimantes, les scanners, les lecteurs externes, les logiciels (préinstallés ou achetés séparément), les bandes, les CD, les DVD, les films ou les autres médias, les modems externes, les haut-parleurs externes, les moniteurs, les souris externes, les autres unités d'entrée-sortie et les projecteurs;
- b. toute autre composante non interne du produit, les défauts préexistants de votre produit qui sont apparus avant la date de la présente Convention ou à cette date, les dispositifs facultatifs qui n'ont pas été installés par Lenovo au moment de l'achat, les accessoires achetés en sus de l'unité de base, les produits de tiers (c.-à-d. les produits qui ne portent pas le logo de Lenovo) même s'ils ont été vendus par Lenovo, les produits qui n'ont pas été achetés auprès de Lenovo et les produits réparés par une autre personne que Lenovo ou un fournisseur de services autorisé de Lenovo;
- c. l'usure normale du produit;
- d. les pièces censées être remplacées ou consommées, comme les batteries, les stylets, les stylets numériseurs, etc.;
- e. les dommages d'ordre esthétique (p. ex. les rayures, les bosses ou les fissures qui ne compromettent pas le fonctionnement ou l'intégrité structurelle du produit);
 - i. les dommages résultant d'une utilisation abusive ou malveillante, d'une modification non autorisée, d'un environnement physique ou opérationnel inapproprié, d'une maintenance inadéquate effectuée par une autre personne qu'un fournisseur de services autorisé de Lenovo, du retrait de pièces originales ou d'une modification du produit ou des étiquettes d'identification;
 - ii. les dommages causés par un produit non couvert aux termes de la présente Convention ou par des matières biologiques dangereuses ou des liquides organiques d'origine humaine ou animale;
 - iii. le vol, la perte ou les dommages causés par un incendie, une inondation, une catastrophe naturelle, une guerre, un acte terroriste ou une force majeure.

Période d'achat de la PDA : La PDA doit être achetée avec le produit ou dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'achat du produit.

Période de couverture de la PDA : La PDA commence à la date de début de la garantie du produit. Elle expire à la fin de la période indiquée sur votre facture. La période de couverture prend fin immédiatement si votre produit est remplacé aux termes de la présente Convention.

Période d'attente relative à la PDA : Lorsque la PDA est achetée après l'achat de votre produit, vous ne pouvez vous prévaloir de vos droits aux termes de ce Service avant le trentième (30^e) jour suivant la date d'achat du Service. Lenovo se réserve le droit d'inspecter votre produit avant d'accepter de fournir le Service lorsque celui-ci est acheté après l'achat de votre produit.

D. Assistance technique prioritaire

Ce Service offre un accès à des techniciens de haut niveau 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Lorsque vous communiquez avec un technicien, vous devez suivre les procédures d'identification de problèmes qui vous sont communiquées par le technicien. Le technicien tentera de diagnostiquer et de résoudre votre problème par téléphone et pourrait vous demander de télécharger et d'installer des mises à jour de logiciels. Si un problème couvert par la garantie limitée de Lenovo ne peut être résolu par téléphone, le technicien verra à ce que des services de réparation vous soient fournis conformément au service de garantie applicable.

D.1 Assistance technique prioritaire pour les logiciels de Lenovo et les logiciels de tiers

Lenovo fournit de l'assistance directe par téléphone pour l'installation et les problèmes d'utilisation de base des logiciels du noyau (c.-à-d. les logiciels pris en charge définis par Lenovo et les tiers fournisseurs de logiciels). Si Lenovo détermine que le fonctionnement de votre produit dépend d'un logiciel de tiers (inclus sur la liste de collaboration entre Lenovo et le tiers fournisseur de logiciels), Lenovo communiquera avec le tiers fournisseur de logiciels, ouvrira une demande de service en votre nom et transférera votre appel au fournisseur de logiciels. Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard des logiciels de tiers ni des actes ou des omissions d'un fournisseur de logiciels. Ce Service n'est offert que si vous avez les licences, les conventions d'assistance et les autorisations nécessaires du fournisseur de logiciels. Ce Service vous permet d'obtenir de l'assistance à l'égard des logiciels de Lenovo sous réserve des conditions de votre contrat de licence d'utilisation de logiciels avec Lenovo.

E. Assistance de premier ordre

Lenovo fournit les Services suivants :

E.1 Centre d'assistance de premier ordre facilitant ce qui suit :

- a) le dépannage et l'aide au diagnostic à distance (y compris éventuellement l'accès à votre système ou à vos produits au moyen d'une connexion Internet sécurisée);
- b) l'assistance à l'égard des logiciels de fabricants d'équipement d'origine (« FEO ») pris en charge (pour les systèmes seulement);
- c) l'aide à la configuration, y compris la fréquence de rafraîchissement de la résolution, les paramètres d'affichage, l'interfonctionnement de moniteurs multiples, la connexion à un projecteur ou à une télévision et l'assistance à l'égard de logiciels, de pilotes de périphériques, de jeux, de paramètres d'applications et de logiciels de conception assistée par ordinateur populaires (pour les moniteurs seulement);
- d) la communication d'information sur la gestion de votre incident couvert par la garantie afin de favoriser le suivi, la progression et la résolution;
- e) la validation du numéro de série de votre produit et des Services auxquels vous avez droit;
- f) l'analyse de votre problème pour déterminer s'il s'agit d'un incident couvert par la garantie et, le cas échéant, si cet incident peut être résolu de l'une des façons suivantes (à l'appréciation de Lenovo);
- g) le Service sur place le jour ouvrable suivant (pour les systèmes seulement);
- h) le Service de remplacement du produit le jour ouvrable suivant (pour les moniteurs seulement).

E.2 Gestionnaire de comptes technique (« GCT ») offrant ce qui suit :

- a) la gestion de bout en bout de vos incidents couverts par la garantie afin de favoriser le suivi, la progression et la résolution;
- b) la gestion des paliers d'intervention et un point de contact désigné unique pour la gestion de tous vos incidents couverts par la garantie;
- c) au besoin, la coordination ou la mise en œuvre du Service sur place le jour ouvrable suivant (pour les systèmes seulement);
- d) de l'assistance à l'égard des demandes préliminaires de connectivité au réseau (pour les systèmes seulement);
- e) au besoin, la coordination ou la mise en œuvre du Service de remplacement du produit le jour ouvrable suivant (pour les moniteurs seulement);
- f) de l'assistance en ligne sur les forums d'assistance de Lenovo.

E.3 Assistance de premier ordre à distance pour la résolution des incidents couverts par la garantie

Après l'appel de dépannage au centre d'assistance de premier ordre, au besoin (à l'appréciation de Lenovo), Lenovo tentera de résoudre à distance votre incident couvert par la garantie.

E.4. Priorisation des pièces pour l'assistance de premier ordre

Les pièces sont affectées en priorité à vos incidents couverts par la garantie. La disponibilité des pièces peut avoir une incidence sur les ententes de niveau de service relatives à la prestation de services.

E.5 Assistance de premier ordre pour les logiciels de FEO pris en charge

L'assistance à l'égard des logiciels de FEO pris en charge est offerte sous forme d'assistance collaborative avec les FEO à l'égard des problèmes touchant ces logiciels, selon les conditions suivantes :

- a) le Service comprend l'assistance à l'égard des systèmes d'exploitation et de la configuration à l'égard des logiciels de FEO pris en charge (note : l'assistance à l'égard de la configuration est offerte uniquement pour les logiciels de FEO pris en charge, les questions élémentaires et pratiques, les questions sur la définition des fonctions ainsi que les correctifs et les rustines disponibles des FEO et leur mise en œuvre);
- b) le GCT de Lenovo agit à titre de point de contact unique pour faciliter la communication entre vous et le FEO;
- c) jusqu'à ce que votre problème soit identifié, isolé et transmis au FEO, le GCT de Lenovo veillera à ce que le FEO enregistre votre problème. Le GCT de Lenovo assurera ensuite le suivi du problème et vous tiendra au courant de l'état de la situation et des solutions proposées;
- d) vous devez avoir toutes les licences et les conventions d'assistance nécessaires avec le FEO avant d'obtenir le Service;
- e) Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard du fonctionnement des logiciels, des produits ou des services du FEO;
- f) Lenovo ne garantit pas qu'un problème sera résolu;
- g) le FEO pourrait ne pas offrir de solution. Vous convenez que si aucune solution n'est offerte, ou si vous jugez la solution inacceptable, Lenovo s'est quand même acquittée de son obligation de fournir de l'assistance collaborative;
- h) vous devez avoir toutes les licences et les conventions d'assistance nécessaires relativement aux logiciels de FEO pris en charge;
- i) vous devez avoir les versions ou les configurations minimales les plus récentes requises pour les produits Lenovo (voir support.lenovo.com) et les logiciels de FEO pris en charge.

E.6. Services de bureau intelligent

Lenovo fournit les services de bureau intelligent à distance et sur place (les « Services de bureau intelligent ») à l'aide de ses produits de marque Think Smart Hub 500 et Think Smart Hub 700 et de ses produits de bureau intelligents subséquents (les « Produits de bureau intelligent »). Les Services de bureau intelligent ne sont offerts qu'au moyen des Produits de bureau intelligent et que dans certains pays, comme il est précisé sur votre facture ou dans vos documents de commande. Pour obtenir des Services de bureau intelligent, les clients doivent suivre le processus d'enregistrement et d'admissibilité prévu dans la présente Convention dans les 30 jours suivant la date d'achat d'un Service de bureau intelligent. Le client doit fournir l'accès à son site, à ses réseaux et à son personnel dans la mesure nécessaire à la prestation de chaque Service de bureau intelligent qu'il a souscrit. En outre, le client doit remettre à Lenovo par écrit une confirmation des détails de chaque Service de bureau intelligent avant que Lenovo commence à fournir le Service. À moins que Lenovo et le client en conviennent autrement à l'avance, les Services de bureau intelligent sont offerts pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

E.6.1. Service d'évaluation : À distance, Lenovo évalue l'état de préparation de l'environnement du client pour la prise en charge des Produits de bureau intelligent. Lenovo remet un rapport d'évaluation aux fins du service d'évaluation. Avant le commencement du service d'évaluation, le client doit suivre le processus d'enregistrement au www.lenovo.com/registration.

E.6.2. Service de déploiement : À distance, Lenovo configure et intègre les Produits de bureau intelligent dans l'environnement du client et en vérifie l'installation. Lenovo n'installera pas de serveurs ou de services d'arrière-plan ou d'autres éléments d'infrastructure nécessaires à la prise en charge des Produits de bureau intelligent. Le client a la responsabilité de s'assurer que les Produits de bureau intelligent fonctionnent dans son environnement. Lenovo recommande des mesures correctives s'il survient des problèmes relativement à l'intégration des Produits de bureau intelligent dans l'environnement du client.

E.6.3. Service de formation : À distance, Lenovo fournit des services de formation générale et de la documentation pour aider le client à comprendre (i) le fonctionnement des Produits de bureau intelligent, (ii) la façon d'évaluer si son environnement peut prendre en charge les Produits de bureau intelligent, (iii) le déploiement des Produits de bureau intelligent dans son environnement et (iv) les procédures générales de maintenance et de dépannage des Produits de bureau intelligent. Avant le commencement du service de formation, le client doit suivre le processus d'enregistrement au www.lenovo.com/registration.

E.6.4. Service de maintenance : À distance, Lenovo fournit aux clients qui ont installé des Produits de bureau intelligent dans leur environnement du soutien technique continu, des services d'identification de problèmes et des recommandations de correctifs pour assurer le bon fonctionnement des Produits de bureau intelligent pendant la durée du service de maintenance. Lenovo aidera le client à identifier les problèmes liés aux logiciels et lui donnera des conseils sur les mises à niveaux de logiciels recommandées et sur l'interopérabilité et l'intégration de produits de tiers avec des Produits de bureau intelligent. Le service de maintenance est offert pendant la durée déterminée à compter de la date d'achat.

E.6.5. Service complet sur place : Lenovo fournit un service de déploiement des Produits de bureau intelligent sur place, qui comprend la configuration, l'intégration, la personnalisation, l'optimisation et la vérification de l'installation du Produit de bureau intelligent dans l'environnement du client, y compris le dépannage et la résolution des problèmes d'installation, afin d'assurer la configuration et le fonctionnement adéquats du Produit de bureau intelligent dans l'environnement du client. Le service complet sur place se limite un emplacement physique du client, à moins que Lenovo et le client en conviennent autrement d'un commun accord. Le client doit donner l'accès à ses installations et à son infrastructure réseau, veiller à ce que des membres de son personnel appropriés soient disponibles pour faciliter le Service et fournir un espace de travail convenable pour le Service. Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard des modifications apportées aux installations du client, notamment le câblage, le déplacement de mobilier ou le déplacement ou l'abattage de cloisons ou de murs dans les locaux du client. Avant le commencement du service complet sur place, le client doit suivre le processus d'enregistrement au www.lenovo.com/registration.

F. Admissibilité au service international (« ASI »)

F.1 ASI à l'égard de la batterie sans entretien et de la conservation du disque dur

L'ASI permet aux clients qui voyagent avec un produit Lenovo ou qui déplacent un produit Lenovo de se prévaloir du Service à l'égard de la batterie sans entretien et/ou du Service de conservation du disque dur (« CDD ») dans tout pays où ce Service est annoncé et vendu par Lenovo ou par des revendeurs autorisés de Lenovo. La durée du Service dépend de la période de garantie d'origine accordée dans le pays d'origine où le Service a été vendu en premier lieu par Lenovo ou par un revendeur autorisé de Lenovo. L'ASI doit être achetée en sus du Service de garantie de la batterie sans entretien et du Service de CDD, mais uniquement une fois pour toute combinaison de Services. Les Services pourraient ne pas tous être offerts dans tous les pays et pour tous les produits.

F.2 ASI pour la protection en cas de dommages accidentels

L'ASI permet aux clients qui voyagent avec un produit Lenovo ou qui déplacent un produit Lenovo de se prévaloir de la protection en cas de dommages accidentels (« PDA ») dans tout pays où ce Service est annoncé et vendu par Lenovo ou par des revendeurs autorisés de Lenovo. La durée du Service dépend de la période de garantie d'origine accordée dans le pays

d'origine où le Service a été vendu en premier lieu par Lenovo ou par un revendeur autorisé de Lenovo. L'ASI doit être achetée en sus de la PDA, mais uniquement une fois pour toute combinaison de Services.

G. Service post-garantie

Si le Service post-garantie est acheté avant l'expiration de la garantie de base ou d'un autre Service décrit dans la présente Convention, il commence le jour suivant l'expiration de la garantie de base ou de l'autre Service acheté. Si le Service post-garantie est acheté après l'expiration de la garantie de base ou de l'autre Service acheté, il commence le jour de l'achat. Le Service post-garantie est offert uniquement pour les produits Lenovo en bon état de fonctionnement, à l'appréciation de Lenovo. Lenovo se réserve le droit d'inspecter un produit dans le mois suivant la date d'achat du Service post-garantie. Si Lenovo détermine que le produit n'est pas en bon état de fonctionnement, elle vous en avisera et vous informera des frais à payer pour remettre le produit en bon état de fonctionnement. Si vous choisissez de ne pas faire remettre le produit en bon état de fonctionnement à vos frais, vous pouvez refuser le Service post-garantie et recevoir le remboursement complet du prix d'achat.

7 Partenaires commerciaux de Lenovo

Lenovo peut conclure des ententes avec des fournisseurs et à des revendeurs (les « Partenaires commerciaux ») pour promouvoir, commercialiser et soutenir certains Services; toutefois, les Partenaires commerciaux sont indépendants et distincts de Lenovo. Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard des actes ou des déclarations des Partenaires commerciaux, des obligations qu'ils pourraient avoir envers vous ou des produits ou services qu'ils vous fournissent aux termes de leurs conventions. Lorsque vous achetez un Service auprès d'un Partenaire commercial, ce dernier établit les frais et les modalités du Service.

8 Achat d'un Service auprès de Lenovo

Lenovo ou un revendeur de Lenovo doit recevoir le paiement avant de fournir un Service. Sauf dans le cas des transactions par carte de crédit et de débit, les montants sont exigibles à la réception de la facture. Vous vous engagez à payer les montants exigibles comme il est indiqué sur la facture, y compris les frais de retard, le cas échéant. Vous êtes responsable de toute taxe résultant de vos achats aux termes de la présente Convention. Si le Service n'est pas enregistré auprès de Lenovo, vous devrez fournir une preuve d'achat pour attester que vous avez droit à un Service.

9 Politique de retour et d'annulation de Lenovo

Vous pouvez annuler un Service dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et obtenir un remboursement ou un crédit, à moins que le Service n'ait déjà été utilisé ou enregistré. Afin d'être admissible à un remboursement ou à un crédit, vous devez aviser Lenovo ou votre vendeur par écrit dans les trente (30) jours suivant la date d'achat. La demande doit être accompagnée d'une copie de votre facture.

10 Retrait d'un Service

Lenovo peut retirer une partie ou la totalité des Services décrits dans les présentes en vous remettant un préavis de un (1) mois. Dans l'éventualité où Lenovo retirerait un Service que vous avez payé intégralement et qu'elle ne vous a pas encore entièrement fourni, si le Service a été acheté directement auprès de Lenovo, celle-ci vous remettra un remboursement proportionnel. Pour obtenir un remboursement pour des Services achetés auprès d'un Partenaire commercial de Lenovo, vous devez communiquer avec celui-ci.

CONSUMMATEURS QUÉBÉCOIS : SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR AYANT ACHETÉ LE SERVICE AU QUÉBEC, LES ARTICLES 11 ET 12 DE LA PRÉSENTE CONVENTION NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

11 Garantie des Services

Lenovo garantit que les Services seront fournis avec un degré de diligence et de compétence raisonnable conformément à la description des tâches figurant dans la présente Convention pour le Service de Lenovo applicable. Vous vous engagez à nous aviser par écrit en temps opportun de tout manquement à la présente garantie.

DANS LA MESURE OÙ LA LÉGISLATION APPLICABLE LE PERMET, LA PRÉSENTE GARANTIE CONSTITUE VOTRE GARANTIE EXCLUSIVE ET REMPLACE TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES OU LES CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. TOUS LES LOGICIELS ET LES PRODUITS DE TIERS SONT FOURNIS « TELS QUELS », SANS GARANTIE NI CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. LES TIERS FABRICANTS, FOURNISSEURS, CONCÉDANTS DE LICENCES OU ÉDITEURS PEUVENT VOUS DONNER LEURS PROPRES GARANTIES. CERTAINS ÉTATS OU TERRITOIRES NE PERMETTENT PAS LA LIMITATION DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE, DE SORTE QUE LA LIMITATION QUI PRÉCÈDE POURRAIT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

Lenovo ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un Service et ne garantit pas qu'elle corrigera tous les défauts.

12 Limitation de la responsabilité

Dans certaines circonstances, en raison d'un manquement de la part de Lenovo ou d'une autre responsabilité, vous avez le droit de recouvrer des dommages-intérêts auprès de Lenovo. Quelle que soit le fondement de votre droit de réclamer des dommages-intérêts à Lenovo (qu'il s'agisse d'une violation fondamentale, d'une négligence, d'une fausse déclaration ou d'une autre réclamation en responsabilité contractuelle ou délictuelle), la responsabilité globale de Lenovo à l'égard de l'ensemble des réclamations découlant

de chaque Service ou s'y rapportant ou découlant par ailleurs de la présente Convention ne dépasse pas le montant des dommages directs réels jusqu'à concurrence des frais exigés pour le Service visé par la réclamation. Cette limite s'applique également aux sous-traitants et aux revendeurs de Lenovo et représente la responsabilité collective maximale de Lenovo, de ses revendeurs et de ses sous-traitants. Les dommages suivants ne sont soumis à aucun plafond quant au montant des dommages-intérêts : a) les dommages corporels (y compris le décès); b) les dommages causés à des immeubles; et c) les dommages causés à des biens meubles corporels dont Lenovo est exclusivement et légalement responsable.

Sauf exigence expresse de la loi sans possibilité de dérogation contractuelle, en aucun cas Lenovo, ses revendeurs ou ses sous-traitants ne sauraient être tenus responsables des dommages suivants, même s'ils ont été informés de la possibilité de tels dommages :

- a. la perte ou l'endommagement de données;
- b. des dommages-intérêts particuliers ou exemplaires, des dommages accessoires ou indirects ou des dommages consécutifs économiques;
- c. des gains manqués, des pertes commerciales, des manques à gagner, des pertes de la survaleur ou des pertes d'économies prévues.

ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINS ÉTATS OU TERRITOIRES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, LA LIMITATION OU L'EXCLUSION QUI PRÉCÈDE POURRAIT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

13 Généralités

- A. Lenovo se réserve le droit de confier l'exécution des Services ou d'une partie de ceux-ci à des sous-traitants qu'elle choisit.
- B. Lorsqu'un Service nécessite le remplacement d'une pièce ou d'un produit, la pièce ou le produit remplacé devient la propriété de Lenovo et la pièce ou le produit de remplacement devient votre propriété.
- C. Seuls les pièces et les produits de Lenovo non modifiés peuvent être remplacés. La pièce ou le produit de remplacement fourni par Lenovo sera en bon état de fonctionnement et fonctionnellement équivalent à la pièce ou au produit original. La pièce ou le produit de remplacement pourrait ne pas être neuf. Sauf dans la mesure prévue par la loi, la pièce ou le produit de remplacement est garanti pendant la période restante de la garantie du produit original.
- D. Les pièces et les produits soumis pour réparation peuvent être remplacés par des pièces ou des produits réusinés du même type au lieu d'être réparés. Les pièces et les produits qui sont réparés peuvent être réparés à l'aide de pièces réusinées. Les réparations de produits peuvent entraîner la perte de données, si le produit à réparer peut conserver des données générées par l'utilisateur. En aucun cas Lenovo ne saurait être tenue responsable de la perte de données ou de renseignements contenus dans un produit ou dans des pièces d'un produit auquel elle obtient l'accès dans le cadre des Services fournis aux termes des présentes.
- E. Dans la mesure où cela s'applique à la présente opération, chacun de nous est responsable de la supervision, de la direction, de l'encadrement et de la rémunération de notre personnel respectif.
- F. Nous pouvons communiquer entre nous par des moyens électroniques, et ces communications sont acceptables au même titre que des écrits signés dans la mesure permise par la législation applicable. Un code d'identification (appelé « ID d'utilisateur ») contenu dans un document électronique est suffisant en droit pour vérifier l'identité de l'expéditeur et l'authenticité du document.
- G. Chacun de nous est libre de conclure des conventions semblables avec d'autres.
- H. Chacun de nous accorde à l'autre uniquement la licence et les droits indiqués dans les contrats de licence applicables. Aucune autre licence ni aucun autre droit (y compris aux termes de brevets) n'est accordé directement, implicitement ou autrement.
- I. Vous vous engagez à ne pas revendre les Services. Toute tentative de le faire est nulle et sans effet sauf si Lenovo y consent par écrit.
- J. Vous avez la responsabilité de sélectionner les Services qui répondent à vos besoins et êtes responsable des résultats obtenus à la suite de l'utilisation des Services.
- K. Aucun de nous n'intentera une action en justice, sous quelque forme que ce soit, découlant de la présente Convention ou de l'opération conclue aux termes de celle-ci ou s'y rapportant plus de deux ans après la naissance de la cause d'action, sauf disposition contraire de la législation locale applicable. Après ce délai, toute action en justice découlant de la présente convention ou de l'opération conclue aux termes de celle-ci et tous les droits respectifs relatifs à une telle action deviennent caducs, sauf disposition contraire de la législation applicable sans possibilité de dérogation ou de limitation contractuelle.
- L. Aucun de nous n'assume de responsabilité à l'égard d'un manquement à nos obligations pour des raisons indépendantes de notre volonté.
- M. Aucun de nous n'accorde à l'autre le droit d'utiliser ses marques de commerce, ses noms commerciaux ou d'autres désignations dans quelque promotion ou publication que ce soit sans consentement écrit préalable.
- N. Si une disposition de la présente Convention est jugée invalide ou non exécutoire, les autres dispositions de la présente Convention demeurent pleinement en vigueur.
- O. L'obligation de Lenovo de fournir les Services est subordonnée à votre obligation de mener à bien le processus d'enregistrement et/ou d'activation.
- P. Lenovo et les membres de son groupe, ses Partenaires commerciaux, ses revendeurs et ses sous-traitants peuvent recueillir, traiter, stocker et utiliser des renseignements sur votre opération et vos coordonnées, y compris votre nom, vos numéros de téléphone, votre adresse et vos adresses de courriel, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités, afin de traiter et d'exécuter votre opération. Nous pouvons également communiquer avec vous pour vous aviser de rappels de produits, de questions de sécurité ou d'action de service. Lorsque la législation locale le permet, nous pouvons utiliser ces

renseignements pour nous informer de votre degré de satisfaction à l'égard de nos produits ou services ou pour vous fournir de l'information sur d'autres produits et services. Vous pouvez choisir de ne plus recevoir de telles communications de notre part à tout moment. Aux fins susmentionnées, nous pouvons transférer vos renseignements dans tout pays où nous, les membres de notre groupe ou nos prestataires de services exerçons des activités, et vos renseignements pourraient alors être assujettis à la législation de cet autre pays et être accessibles au gouvernement en question ou à ses organismes suivant une ordonnance légitime rendue dans ce pays; nous pouvons les fournir à des entités agissant pour notre compte ou les communiquer si la loi l'exige. Cependant, nous nous abstenons de vendre ou de transférer par ailleurs des renseignements permettant de vous identifier, que nous avons reçus de vous, à des tiers pour qu'ils les utilisent à des fins de commercialisation directe sans votre consentement. Nos employés ainsi que les employés des membres de notre groupe ou de nos prestataires de services qui en ont besoin pour exécuter leurs obligations auront accès au dossier contenant vos renseignements personnels, lequel sera conservé dans nos bureaux ou sur nos serveurs. Dans la mesure prévue par la législation applicable, vous pouvez demander d'avoir accès à ce dossier et demander que des corrections soient apportées à vos renseignements personnels en communiquant avec notre agent du service de la protection de la vie privée à l'adresse indiquée à la partie 2 de la présente Convention.

- Q. Chacun de nous respectera les lois et les règlements applicables à la présente Convention.
- R. Le client ne peut céder la présente Convention, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable de Lenovo. Toute tentative de le faire est nulle et sans effet. Aucun de nous ne saurait refuser de donner un tel consentement de manière déraisonnable. La cession de la présente Convention par l'un d'entre nous à un membre de notre groupe ou à un organisme qui nous remplace par suite d'une fusion ou d'une acquisition ne nécessite pas le consentement de l'autre. Lenovo peut également céder son droit de recevoir des paiements aux termes de la présente Convention sans votre consentement.
- S. Les conditions qui de par leur nature demeurent valides après la résiliation de la présente Convention demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient remplies et s'appliquent à nos successeurs et ayants droit ou ayants cause respectifs.
- T. Chacun de nous renonce par les présentes à notre droit à un procès devant jury pour toute action découlant de la présente Convention ou s'y rapportant. La *Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises* ne s'applique pas. Aucune disposition de la présente convention n'a d'incidence sur les droits accordés par la loi aux consommateurs qui ne peuvent être limités ou faire l'objet d'une renonciation par contrat.

14 Portée géographique et droit applicable

Les droits, devoirs et obligations de chaque partie sont valides uniquement dans le pays d'achat; toutefois, toutes les licences sont valides conformément à leurs modalités. Sauf indication contraire expresse, les lois du pays dans lequel vous avez acheté le Service régissent la présente Convention.

PARTIE 2 - TERMES SPÉCIFIQUES PAR PAYS

CANADA

1 Définitions

Les termes « vous », « votre » et « vos » désignent l'acheteur.

Les termes « nous », « notre », « nos », « Débiteur » / « Fournisseur » et « Lenovo » désignent Lenovo (Canada) Inc., 55 Idema Road, Markham (Ontario) L3R 1A9, n° de téléphone : 877-453-6686.

La présente Convention intervient entre vous et le « Débiteur » / « Fournisseur » de la présente Convention.

L'administrateur de la présente Convention est :

Lenovo (Canada) Inc.
Gestionnaire des relations clients
55 Idema Road
Markham (Ontario)
L3R 1A9

À l'attention de l'administrateur des conventions de services de Lenovo

Le paragraphe 6.3 de la partie I de la présente Convention (Autres Services offerts) est modifié par l'ajout du présent alinéa H au sujet des autres services qui pourraient vous être offerts :

H. Soutien PremiumCare

H.1 Centre de soutien à la clientèle ouvert 24 heures sur 24, 365 jours par année

Le centre de soutien à la clientèle PremiumCare est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés). Le soutien PremiumCare n'est pas un service standard/par défaut. Il s'agit d'un service ajouté auquel le client a la possibilité de souscrire moyennant des frais supplémentaires. Ce service est offert à l'égard de certains systèmes. Il s'applique en même temps que la garantie limitée de Lenovo. Lenovo déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer que le centre de soutien à la clientèle PremiumCare se charge de ce qui suit :

- a) le dépannage et l'aide au diagnostic à distance (y compris éventuellement l'accès à votre système ou à vos produits au moyen d'une connexion Internet sécurisée);
- b) l'assistance à l'égard des logiciels de FEO pris en charge;
- c) la communication d'information sur la gestion de votre incident couvert par la garantie afin de favoriser le suivi, la progression et la résolution;
- d) la validation du numéro de série de votre produit et des Services auxquels vous avez droit;
- e) l'analyse de votre problème pour déterminer s'il s'agit d'un incident couvert par la garantie et, le cas échéant, si cet incident peut être résolu de l'une des façons suivantes (à l'appréciation de Lenovo);
- f) le Service sur place le jour ouvrable suivant (ne s'applique pas aux tablettes).

H.2 Résolution des incidents couverts par la garantie – Service sur place

- a) Après l'appel de dépannage au centre de soutien à la clientèle PremiumCare, au besoin (à l'appréciation de Lenovo), Lenovo offrira le Service sur place à votre adresse enregistrée afin de résoudre votre incident couvert par la garantie.
- b) Le Service sur place est offert aux États-Unis ou dans les autres territoires que Lenovo peut approuver; si l'appel de dépannage au centre de soutien à la clientèle PremiumCare a eu lieu avant 16 h, heure locale, un technicien de service sera envoyé à votre emplacement le jour ouvrable suivant. Ce Service est offert pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Pour les appels de soutien reçus au centre de soutien à la clientèle après 16 h, heure locale, il faut compter un jour supplémentaire avant qu'un technicien de service soit envoyé. Ce Service est offert sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Vous devez fournir un espace de travail convenable pour le désassemblage et le réassemblage du produit. Certaines réparations pourraient devoir être effectuées dans un centre de service. Dans ce cas, le fournisseur de services enverra le produit au centre de service à ses frais et vous retournera le produit réparé ou le produit de remplacement à ses frais.
- c) Le Service sur place le jour ouvrable suivant :
 - (i) est offert seulement pour certains modèles de produits Lenovo;
 - (ii) sera fourni du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h (heure locale à votre adresse enregistrée), à l'exclusion des samedis, des dimanches et des jours fériés. L'heure d'arrivée dépendra de votre adresse enregistrée et de la rapidité avec laquelle vous répondez à la demande de confirmation de l'heure d'arrivée de Lenovo;
 - (iii) ne garantit pas qu'un incident couvert par la garantie sera résolu, ni qu'il le sera dans un délai déterminé;

(iv) nécessite que vous soyez disponible à votre adresse enregistrée, à défaut de quoi le fournisseur de service de Lenovo laissera des coordonnées afin de fournir une preuve de la visite de Lenovo. À l'appréciation de Lenovo, des frais supplémentaires pourraient vous être facturés pour les visites de suivi nécessaires, le cas échéant.

H.3 Résolution des incidents couverts par la garantie – Soutien à distance

Après l'appel de dépannage au centre de soutien à la clientèle PremiumCare, au besoin (à l'appréciation de Lenovo), Lenovo tentera de résoudre à distance votre incident couvert par la garantie.

H.4 Assistance à l'égard des logiciels de FEO pris en charge

Dans le cadre de son service d'assistance à l'égard des logiciels de FEO pris en charge, Lenovo fournit un point de contact unique et une assistance collaborative avec les FEO à l'égard des problèmes touchant ces logiciels, selon les conditions suivantes :

- a) le service comprend l'assistance à l'égard des systèmes d'exploitation et de la configuration à l'égard des logiciels de FEO pris en charge (note : l'assistance à l'égard de la configuration est offerte uniquement pour les logiciels de FEO pris en charge, les questions élémentaires et pratiques, les questions sur la définition des fonctions ainsi que les correctifs et les rustines disponibles des FEO et leur mise en œuvre);
- b) l'agent de soutien technique avancé de Lenovo agit à titre de point de contact unique pour faciliter la communication entre vous et le FEO;
- c) jusqu'à ce que votre problème soit identifié, isolé et transmis au FEO, l'agent de soutien technique avancé de Lenovo veillera à ce que le FEO enregistre votre problème. L'agent de soutien technique avancé de Lenovo assurera ensuite le suivi du problème et vous tiendra au courant de l'état de la situation et des solutions proposées;
- d) Comme condition préalable à ce service, vous devez avoir toutes les licences et les conventions d'assistance nécessaires avec le FEO;
- e) Lenovo exclut toute responsabilité ou obligation à l'égard du fonctionnement des logiciels, des produits ou des services du FEO;
- f) Lenovo ne garantit pas qu'un problème sera résolu;
- g) vous comprenez et convenez que le FEO pourrait ne pas offrir de solution. Vous convenez que si aucune solution n'est offerte, ou si vous jugez la solution inacceptable, Lenovo s'est quand même acquittée de son obligation de fournir de l'assistance collaborative.

H.5 Assistance complète à l'égard des logiciels

Lenovo déploiera des efforts raisonnables pour résoudre les problèmes que vous lui soumettez, mais elle n'a pas la responsabilité de fournir des solutions qui sont inexistantes ou qui dépassent ses connaissances raisonnables, d'autant plus si votre problème est lié à un bogue d'un logiciel d'une autre marque que la marque Lenovo. Lenovo ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit dans l'éventualité où elle omettrait de fournir du soutien à l'égard de logiciels d'autres marques que la marque Lenovo.

- a) Applications préinstallées
 - (i) Windows® OS
 - (ii) Lenovo™ SHAREit
 - (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
 - (iv) Lenovo REACHit
 - (v) Lenovo Companion
 - (vi) Lenovo Solution Center
 - (vii) Lenovo Utility
 - (viii) Lenovo APP Explorer
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (stylo)
 - (xi) Lenovo Onekey Recovery
- b) Logiciels de tiers (si une licence est disponible)
 - (i) Adobe® Acrobat® Standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Dropbox (de base seulement)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Norton Anti-Virus
 - (vii) Norton – Internet Security
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D RealSense (s'il a été préinstallé par Lenovo)
 - (x) MS Office 365

H.6 Assistance au démarrage

Assistance à l'installation, au démarrage et à la configuration de l'appareil par téléphone

- a) Installation des logiciels :
 - (i) Installer les logiciels
 - (ii) Régler le navigateur Web
 - (iii) Configurer les services de courriel
 - (iv) Installer et configurer un logiciel antivirus sur le système
 - (v) Vérifier la compatibilité de votre système avec les logiciels à installer
 - (vi) Effectuer les mises à jour de logiciels nécessaires pour que vous disposiez de la version actuelle des logiciels de Lenovo installés
 - (vii) Créer des raccourcis sur le bureau, dans le menu Démarrer et dans la barre de lancement rapide qui vous aideront à accéder aux applications rapidement

- b) Connexion de l'appareil Lenovo au réseau :
 - (i) Connecter jusqu'à quatre appareils à votre réseau sans fil. Les appareils peuvent comprendre des systèmes, des tablettes, des téléphones intelligents, des consoles de jeu, des imprimantes et des dispositifs de stockage
 - (ii) S'assurer que vos nouveaux appareils sont visibles et accessibles sur le réseau
 - (iii) Configurer les paramètres de sécurité de réseau et confirmer la connexion Internet du FSI

- c) Autres services utiles :
 - (i) Information sur le soutien et la garantie des produits Lenovo
 - (ii) Aide au processus d'enregistrement
 - (iii) Assistance à l'égard des correctifs d'urgence et des rustines
 - (iv) Questions élémentaires et pratiques et questions sur la définition des fonctions

H.7 Vérification annuelle de l'intégrité du système

Un agent de soutien technique avancé fournira ce service à distance par téléphone.

- a) Effectuer une vérification étape par étape à l'aide de notre outil de réglage exclusif
- b) Optimiser les réglages et les fonctionnalités du système d'exploitation selon les normes de l'industrie
- c) Ajuster la gestion de la mémoire
- d) Récupérer de l'espace libre utile sur le disque dur
- e) Optimiser les réglages d'Internet et du navigateur
- f) Programmer la défragmentation et les vérifications des secteurs défectueux
- g) Mettre à jour les fichiers Windows et les ensembles de modifications provisoires essentiels et activer les mises à jour automatiques pour préserver l'intégrité de votre système
- h) Mettre à profit les fonctionnalités uniques dans chaque version du système d'exploitation

Veillez noter que le service de vérification annuelle de l'intégrité du système nécessite l'utilisation d'un logiciel de tiers. Ce service n'est offert que si vous avez accepté le contrat de licence d'utilisateur final du logiciel de tiers. Lenovo n'assume aucune responsabilité à l'égard des logiciels de tiers ou des actes ou omission d'un fournisseur de logiciels de tiers.