

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

AVIS IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES MODALITÉS SUIVANTES AUX TERMES DESQUELLES LENOVO (CANADA) INC. («LENOVO») VOUS FOURNIRA DES SERVICES DE MAINTENANCE. LENOVO VOUS FOURNIRA CES SERVICES À LA CONDITION QUE VOUS ACCEPTIEZ LES MODALITÉS DU PRÉSENT CONTRAT ET EFFECTUIEZ LE PROCESSUS D'ACTIVATION. SI VOUS ÊTES INCAPABLE OU SI VOUS REFUSEZ DE VOUS CONFORMER AUX MODALITÉS DES PRÉSENTES, N'EFFECTUEZ PAS LE PROCESSUS D'ACTIVATION.

Si le prix proposé pour une offre de services est inexact à cause d'une erreur typographique ou d'un renseignement erroné : (1) Lenovo a le droit de refuser ou d'annuler les commandes de services passées au prix inexact, même si elle a confirmé la réception de votre commande et porté les frais à votre carte de crédit ou de débit; et (2) si Lenovo a imputé les frais à votre carte de crédit ou de débit, et qu'elle a ensuite annulé votre commande, elle portera sans délai un crédit à votre compte de carte de crédit ou de débit, correspondant au montant imputé.

SERVICES VISÉS PAR LE PRÉSENT CONTRAT

Le présent contrat de services de maintenance **ThinkPlus** et **Lenovo Care** (appelé le «contrat»), ainsi que le processus d'activation et la liste des produits supportés qui l'accompagnent, constituent l'entente intégrale et exclusive à l'égard de votre acquisition des services suivants (soit les «services sur place», le «programme de service prolongé» ou les «services de protection pour ThinkPad», collectivement appelés «services», que vous avez sélectionnés) à la fois pour les machines Lenovo et les machines désignées de tiers (collectivement appelées «machines»), et remplacent toutes les communications antérieures, verbales ou écrites, échangées entre vous et votre intermédiaire Lenovo ou Lenovo relativement à une telle acquisition.

Ces services, tels qu'ils sont offerts par Lenovo, par un fournisseur de services agréé ou par votre intermédiaire, s'ils sont autorisés à exécuter de tels services, sont conçus pour assurer ou rétablir la conformité de vos machines à leurs spécifications. Nous nous réservons le droit d'inspecter une machine dans un délai de un (1) mois suivant l'activation de ces services. Si la machine n'est pas dans un état acceptable pour recevoir les services, nous vous en aviserons, nous mettrons fin à la protection et vous rembourserons le montant que vous avez payé pour ces services. Les services pour les machines de tiers sont offerts sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange et de l'assistance technique requises auprès du constructeur d'origine. Vous pouvez demander l'utilisation de pièces de rechange fabriquées par le constructeur d'origine lorsqu'elles sont disponibles. Toutefois, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Les services seront offerts soit du lundi au vendredi, 9 heures par jour, durant les heures d'ouverture habituelles, sauf les jours fériés, soit 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, selon le numéro de référence commandé. L'horaire selon lequel les services seront exécutés dépendra de l'heure de votre appel, sous réserve de la disponibilité des pièces. Les temps de réponse prévus selon les niveaux de service sont des objectifs et ne sont pas garantis. Les services de protection de ThinkPad et **Lenovo Care** ne seront fournis que dans le pays d'acquisition pour les machines identifiées dans la liste des produits supportés. Pour les systèmes reconnus à l'échelle internationale, les services peuvent être fournis à l'extérieur du pays d'achat selon le niveau de service offert à cet endroit.

POUR LES MACHINES LENOVO, LES MISES À NIVEAU DES SERVICES PRÉVUS PAR LA GARANTIE SONT OFFERTES UNIQUEMENT 1) SI ELLES ONT ÉTÉ ACHETÉES AU COURS DE LA PÉRIODE DE GARANTIE DE BASE INITIALE DE LA MACHINE, 2) DANS LE CAS D'UN CONTRAT D'ENTRETIEN, SI LA MACHINE EST EN BON ÉTAT DE FONCTIONNEMENT, 3) SI VOUS ACTIVEZ LES SERVICES CONFORMÉMENT AU PROCESSUS D'ACTIVATION CI-JOINT, ET 4) DANS LE CAS DE SERVICES SUR PLACE, SI LES MACHINES SONT SITUÉES À UN ENDROIT ACCESSIBLE EN VOITURE PRIVÉE ET DANS UN RAYON DE CENT CINQUANTE (150) KILOMÈTRES D'UN CENTRE DE SERVICE AGRÉÉ LENOVO. DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES PEUVENT ÊTRE IMPUTÉS À L'UTILISATEUR FINAL ET LENOVO PEUT UTILISER UNE AUTRE MÉTHODE POUR ASSURER LES SERVICES SI LES MACHINES SONT SITUÉES AU-DELÀ D'UN RAYON DE CENT CINQUANTE (150) KILOMÈTRES.

Les services ne couvrent pas les accessoires, les fournitures et certaines pièces telles que les batteries, les châssis et les couvercles. De plus, le présent contrat ne couvre pas les dommages dus à une utilisation abusive, à un accident, à une modification, à un environnement physique ou d'exploitation inadéquat, à un entretien inadéquat de votre part, à un retrait ou à une altération des étiquettes servant à l'identification d'une machine ou d'une pièce, ou à toute défaillance causée par un produit dont Lenovo n'est pas responsable. Pour les machines de tiers, le présent contrat ne couvre pas l'installation des machines, les modifications techniques, l'entretien préventif, les activités liées au microcode/micrologiciel, ni les dispositifs

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

ou les pièces qui n'ont pas été fournis par le constructeur d'origine ou par Lenovo lors de la prestation de ces services.

PROTECTION PRÉVUE PAR LES PRÉSENTS SERVICES

Le programme de services sur place **ThinkPlus** constitue votre acquisition d'un niveau supérieur du service prévu par la garantie ainsi que de services de maintenance postgarantie, à la fois pour les machines Lenovo et les machines désignées de tiers, et remplace toutes les communications antérieures, verbales ou écrites, échangées entre vous et votre intermédiaire Lenovo ou Lenovo.

Le programme de service prolongé **ThinkPlus** prévoit la prestation de services en atelier et/ou au comptoir et la fourniture de toutes les pièces (sauf les batteries de systèmes portables) et la main-d'œuvre nécessaires pour réparer ou remplacer l'équipement original fourni avec toutes les machines Lenovo.

Processus de notification :

- Communiquez avec notre Centre d'assistance PC au 1 800 565-3344 ou au (416) 383-3344.
- Notre représentant vérifiera la protection prévue dans le cadre de votre programme de services en atelier pour intermédiaires **ThinkPlus**.
- Vous obtiendrez de l'assistance pour identifier l'incident matériel.
- Si votre machine doit être réparée, on vous dirigera vers le fournisseur de services agréé Lenovo le plus proche ou vous indiquera comment procéder pour expédier la machine au comptoir Lenovo.

Disponibilité au Canada :

- Les services doivent être exécutés par un fournisseur de services agréé Lenovo.
- Communiquez avec notre Centre d'assistance PC au 1 800 565-3344 ou au (416) 383-3344 pour trouver un fournisseur de services agréé Lenovo près de chez vous. Ce centre offre un service bilingue 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- Pour obtenir des renseignements sur les garanties internationales pour votre ThinkPad, veuillez composer le 1 800 497-7426.

Modalités relatives aux services :

La responsabilité de Lenovo en vertu de la présente offre se limite à la réparation ou au remplacement de l'équipement conformément aux modalités énoncées ci-dessous.

1. Vous devez fournir les renseignements suivants par retour de courriel à thinkpls@ca.lenovo.com :

Votre nom, les nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel de votre entreprise, le numéro de référence de la commande Lenovo, ainsi que les type, modèle et numéro de série de la machine.

2. Le programme de service au comptoir commence à l'expiration de la garantie limitée de votre système personnel Lenovo et ne peut être prolongé au-delà de cinq (5) ans, y compris la garantie limitée fournie lors de l'achat original de la machine.

3. Si aucune défaillance n'est décelée ou si les défaillances découlent d'une mauvaise utilisation, Lenovo se réserve le droit d'imputer des frais pour les services et pour toutes les pièces requises.

4. Si Lenovo doit remplacer un disque dur, elle n'assume aucune responsabilité à l'égard de la perte de logiciels ou de fichiers. Le service exclut la restauration des applications logicielles préinstallées que Lenovo a fournies à l'origine. Il est fortement recommandé de faire des copies de sauvegarde des logiciels et des fichiers indispensables.

5. Lenovo peut retirer/modifier la présente offre en tout temps sans préavis. Il est entendu que tout contrat existant sera honoré.

6. Le service au comptoir couvre seulement les composants comportant le logo Lenovo. Les produits d'autres fabricants qui ont été ajoutés ou reliés à l'équipement ne sont pas admissibles au service prévu dans le cadre de ce programme.

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

7. Advenant la perte ou le vol de votre machine Lenovo, le programme de service prolongé Lenovo ne peut PAS être transféré à l'unité de remplacement.

8. Lorsque vous communiquez avec le Centre d'assistance PC au 1 800 565-3344 et que le conseiller détermine que l'incident résulte d'une défaillance matérielle, Lenovo s'occupe de faire ramasser votre machine au Canada. Si vous n'avez pas le matériel d'expédition original, Lenovo vous fera livrer une boîte à cet effet. Vous avez la responsabilité d'emballer votre machine et de communiquer avec le service de messagerie désigné par Lenovo pour faire ramasser la machine.

9. Vous devez recourir au service de messagerie et au centre de réparation désignés par Lenovo, et utiliser un contenant d'expédition approuvé par Lenovo. Tous les dommages au produit survenant au cours de l'expédition et attribuables à une utilisation inadéquate du matériel d'emballage/d'expédition ou au fait de recourir à un service de messagerie autre que celui qui est désigné par Lenovo ne sont pas couverts par Lenovo, et le centre de réparation ne réparera pas ces dommages en vertu du programme de service au comptoir.

10. Vous devez inclure dans la boîte une note comportant les renseignements suivants : votre nom, l'adresse de retour, les mots de passe de sécurité (si Lenovo les demande), le numéro de téléphone pour vous joindre et le numéro de commande du service en atelier que vous a fourni Lenovo lors de votre appel au Centre d'assistance PC.

11. Lorsque votre machine vous est retournée, le service de messagerie exige votre signature ou celle de votre destinataire autorisé au moment de la livraison. Si le préposé du service de messagerie n'a pas de réponse au moment de livrer l'ordinateur, il laissera un avis pour indiquer qu'il est passé pour la livraison. Il essaiera de passer à trois (3) reprises. S'il n'y a toujours pas de réponse après la troisième tentative, la machine sera retournée à Lenovo pour qu'on prenne d'autres dispositions.

12. Le programme de service au comptoir ne couvre pas les batteries dans les systèmes portables, ni les périphériques comme les claviers, les souris et les moniteurs des ordinateurs de bureau.

La protection pour ThinkPad **ThinkPlus** et les services **Lenovo Care** sont conçus pour vous procurer le summum en matière de confort et de tranquillité d'esprit en protégeant votre ThinkPad contre les dommages accidentels courants tels que les renversements de liquides sur les touches du clavier, les chutes, les surtensions et les bris d'écran LCD. Vous pouvez acheter ces services directement de Lenovo ou d'un partenaire commercial agréé pour service Lenovo. Si vous choisissez de faire affaire avec un partenaire commercial agréé pour service Lenovo, vous devez communiquer directement avec ce dernier pour obtenir de l'assistance. Si vous achetez les services directement de Lenovo, les modalités suivantes s'appliquent :

Dommages couverts :

1. Chutes, renversements de liquides sur les touches du clavier, surtensions et les bris d'écran LCD accidentels.

Processus de notification :

Communiquez avec notre Centre d'assistance PC au 1 800 565-3344 ou au (416) 383-3344. Notre représentant vérifiera la protection prévue dans le cadre de votre programme. Vous obtiendrez de l'assistance pour identifier l'incident matériel. Si votre ThinkPad doit être réparée, les dispositions nécessaires seront prises pour envoyer votre machine par service de messagerie à notre atelier Lenovo.

Disponibilité au Canada :

Ce programme est offert dans la plupart des régions du Canada qui sont desservies par un service de messagerie régulier. Toutefois, il pourrait ne pas être disponible dans certaines régions très éloignées. Notre Centre d'assistance PC offre un service bilingue 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. La protection pour ThinkPad n'est pas offerte à l'échelle internationale et est uniquement disponible dans le pays d'achat.

Modalités relatives aux services :

La période de couverture commence à la date d'achat de votre ThinkPad. Nous convenons de fournir les services conformément à la description suivante :

- Il se pourrait qu'on vous demande de présenter vos factures pour confirmer que vous avez droit aux services.

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

- Pour obtenir les services, vous devez suivre les procédures d'identification et de résolution des incidents fournies avec votre produit.
- Si, après avoir suivi ces procédures, vous êtes incapable de résoudre un incident relatif à votre produit, veuillez composer le 1 800 565-3344 ou le (416) 383-3344 pour obtenir de l'assistance.
- Les réparations relatives à la protection pour ThinkPad seront effectuées comme suit : si le produit nécessite une intervention de service, l'un de nos techniciens établira un diagnostic initial de votre incident et tentera de vous aider à résoudre le problème par téléphone. Dans la plupart des cas, il s'agit de la façon la plus rapide d'intervenir face à un incident relatif à votre produit.
- Si nous réparons votre produit, vous comprenez et convenez que nous pouvons remplacer les pièces originales par des pièces du constructeur d'origine ou d'un autre fabricant.
- Nous paierons tous les coûts associés aux services de messagerie approuvés par Lenovo.
- Nous vous fournirons un contenant d'expédition pour que vous puissiez faire parvenir le produit identifié sur votre facture à un centre de service désigné qui effectuera les réparations avant de vous retourner le produit.
- Si les pièces requises sont disponibles au comptoir Lenovo, nous réparerons et vous retournerons vraisemblablement le produit dans un délai de trois (3) jours ouvrables à partir du moment où nous recevons le produit au centre de service.
- Votre signature sera exigée sur le manifeste du messenger pour accuser réception du retour de votre produit. En plus des autres responsabilités qui vous incombent en vertu du présent contrat, vous convenez de respecter les modalités suivantes lorsque vous adhérez au programme de protection pour ThinkPad :
 - (a) suivre les instructions d'emballage et d'expédition incluses avec le contenant d'expédition; et
 - (b) retourner le produit par l'entremise du messenger désigné par Lenovo dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date à laquelle vous recevez la boîte d'expédition. Nous ne sommes pas responsables des dommages ni des risques de perte attribuables à un emballage inadéquat ou au recours à un service de messagerie autre que celui qui est désigné par Lenovo.

ÉLÉMENTS NON VISÉS PAR LES SERVICES :

- LES PÉRIPHÉRIQUES (P. EX. LES IMPRIMANTES, LES SCANNEURS, LES UNITÉS EXTERNES, LES SYSTÈMES DE SAUVEGARDE SUR BANDE) MÊME S'ILS SONT VENDUS PAR LENOVO;
- LES PRODUITS DE TIERS (CEUX QUI NE COMPORTENT PAS LE LOGO LENOVO) MÊME S'ILS SONT VENDUS PAR LENOVO;
- LES DOMMAGES APPARENTS QUI N'ONT AUCUNE INCIDENCE SUR LES PERFORMANCES DU SYSTÈME;
- LES PIÈCES CONÇUES POUR ÊTRE REMPLACÉES OU CONSOMMÉES À INTERVALLES PÉRIODIQUES AU COURS DE L'UTILISATION DES PRODUITS (P. EX. LES PILES);
- LES DOMMAGES DUS À UNE UTILISATION ABUSIVE INTENTIONNELLE, À UNE MODIFICATION, À UN ENVIRONNEMENT PHYSIQUE OU D'EXPLOITATION INADÉQUAT, À UN ENTRETIEN INADÉQUAT DE LA PART DE TOUTE PERSONNE AUTRE QUE LENOVO OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES AGRÉÉ LENOVO, À UN RETRAIT DES PIÈCES D'ORIGINE, OU À UNE ALTÉRATION D'UN PRODUIT OU DES ÉTIQUETTES D'IDENTIFICATION, OU À TOUTE DÉFAILLANCE CAUSÉE PAR UN PRODUIT QUI N'EST PAS COUVERT EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT;
- LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UN INCENDIE, D'UNE INONDATION, DE SABLE, DE SALETÉS, DES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES OU D'AUTRES FACTEURS EXTERNES;
- LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UNE PANNE OU D'UNE MAUVAISE UTILISATION D'UNE SOURCE DE COURANT ÉLECTRIQUE;

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

- TOUS LES LOGICIELS, Y COMPRIS LES SYSTÈMES D'EXPLOITATION, LES APPLICATIONS, LES PILOTES DE PÉRIPHÉRIQUES ET LE MICROCODE;
- LES NETTOYAGES, LES AJUSTEMENTS ET L'ENTRETIEN PRÉVENTIF;
- LES RÉPARATIONS ET/OU LES PIÈCES QUI NE SONT PAS FOURNIES OU AUTORISÉES PAR LENOVO;
- LES DONNÉES ET LES INFORMATIONS, AINSI QUE LEUR PERTE;
- LES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, MÊME SI NOUS SOMMES INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES;
- LE NON-FONCTIONNEMENT RÉSULTANT DE VOTRE DÉFAUT D'ASSURER L'ENTRETIEN PÉRIODIQUE ET PRÉVENTIF RECOMMANDÉ PAR LE FABRICANT;
- LA RÉACTIVATION DES MOTS DE PASSE ET DES AUTRES MESURES DE SÉCURITÉ APRÈS L'EXÉCUTION DES SERVICES;
- LA PERTE DE L'USAGE DU PRODUIT DURANT LA PÉRIODE DE NON-FONCTIONNEMENT OU PENDANT L'EXÉCUTION DES SERVICES;
- LES ACTIVITÉS NÉCESSAIRES POUR SE CONFORMER AUX RÉGLEMENTS IMPOSÉS PAR TOUT ORGANISME GOUVERNEMENTAL APRÈS LA DATE D'ACHAT DU PRODUIT;
- LES PIÈCES QUI SONT ALTÉRÉES OU AUTREMENT MODIFIÉES PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QUE LENOVO OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES AGRÉÉ LENOVO;
- TOUTES LES SITUATIONS PRÉEXISTANTES QUI SURVIENNENT AVANT L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT;
- LES LOGICIELS, LES BANDES, LES DISQUES, LES CD, LES DVD OU LES FILMS ENDOMMAGÉS PAR DES PIÈCES DÉFAILLANTES;
- LES ÉLÉMENTS QUI SONT ENCORE COUVERTS PAR UNE GARANTIE DU FABRICANT, QUE CELUI-CI HONORE OU NON LA GARANTIE;
- ADVENANT LA PERTE OU LE VOL DE VOTRE MACHINE LENOVO, LES PROGRAMMES DE SERVICE AMÉLIORÉ ET PROLONGÉ DE LENOVO NE PEUVENT PAS ÊTRE TRANSFÉRÉS À L'UNITÉ DE REMPLACEMENT.

TYPES DE SERVICES POUR LES MACHINES

Les services de réparation ou de remplacement seront fournis dans vos locaux (appelés «sur place»), à un centre de service (appelés «en atelier») ou au comptoir Lenovo (appelés «au comptoir»). En vertu du programme de services sur place, si Lenovo détermine qu'une intervention de service est nécessaire, un fournisseur de services agréé ou votre intermédiaire, le préposé déploiera des efforts commercialement raisonnables pour intervenir comme il est indiqué dans la liste des produits supportés. Certaines pièces de machines sont considérées comme des unités remplaçables par l'utilisateur («unités CRU»). Les unités CRU vous seront expédiées pour que vous les installiez, ou vous pouvez demander que le préposé les installe sans frais supplémentaires. Toutes les unités CRU défectueuses doivent être retournées conformément aux indications du préposé. En vertu du programme de services en atelier ou au comptoir, si Lenovo détermine qu'une intervention de service est nécessaire, un fournisseur de services agréé ou votre intermédiaire, vous pouvez livrer la machine défectueuse ou l'expédier dans un emballage adéquat (l'envoi doit être payé d'avance, sauf si le préposé précise le contraire) à un emplacement désigné, ou encore nous utiliserons un service de messagerie pour ramasser et retourner la machine tel qu'il est indiqué dans la liste des produits supportés.

Lorsqu'un type de service prévoit le remplacement d'une machine ou d'une pièce, l'élément que le préposé remplace devient sa propriété et l'élément de remplacement devient la vôtre. Vous déclarez que tous les éléments enlevés sont des originaux non modifiés. Il est possible que l'élément de remplacement ne soit pas neuf, mais il sera en bon état de fonctionnement et offrira des fonctions au moins équivalentes à celles de l'élément remplacé. Les services qui s'appliquaient à un élément remplacé se poursuivent à l'égard de l'élément de remplacement. Avant que le préposé remplace une machine ou une pièce, vous convenez d'enlever la totalité des dispositifs, des pièces, des options, des modifications et des ajouts non visés par les services. Vous convenez également de voir à ce que l'élément soit libre de restrictions ou d'obligations juridiques qui empêchent son remplacement. Lenovo assume seulement la perte ou l'endommagement de

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

votre machine lorsque la machine se trouve 1) en la possession du préposé ou 2) en transit lorsque Lenovo assume les frais de transport.

Vous convenez d'obtenir l'autorisation du propriétaire pour permettre l'exécution des services sur une machine qui ne vous appartient pas. Vous convenez de suivre les indications que nous vous fournissons et, s'il y a lieu, avant l'exécution des services : 1) de suivre les procédures d'identification et d'analyse des incidents, et de demande de service que nous vous fournissons, et 2) de protéger tous les programmes, données et fonds contenus dans une machine.

Vous convenez 1) d'assumer la responsabilité des résultats obtenus de l'exécution des services, et 2) d'accorder au préposé un accès adéquat, libre et sécuritaire à vos installations pour permettre à Lenovo de remplir ses obligations.

Votre accès à ces services prendra fin un (1), deux (2), trois (3), quatre (4) ou cinq (5) ans, selon le numéro de pièce que vous avez commandé, suivant la date indiquée sur votre reçu de caisse de la machine Lenovo ou sur votre reçu de caisse des services de maintenance Lenovo, à moins que Lenovo vous indique le contraire par écrit. Pour une machine d'un tiers, votre accès à ces services prendra fin un (1) ou trois (3) ans, selon le numéro de pièce que vous avez commandé, suivant la date à laquelle vous activez les services.

REDEVANCES, PAIEMENT ET TAXES

Sauf pour les transactions par cartes de crédit et débit, les montants sont exigibles sur réception de la facture. Vous convenez de payer tel que Lenovo l'indique sur la facture, y compris tous les suppléments de retard. Vous assumez la responsabilité de toutes les taxes associées à ces services.

POLITIQUE DE RETOUR LENOVO

Vous pouvez annuler ces services dans un délai de trente (30) jours et obtenir un remboursement ou un crédit. Pour vous faire rembourser (ou créditer, s'il y a lieu), vous devez communiquer avec Lenovo au [1 800 426-7235](tel:18004267235), dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle Lenovo vous a livré les services, pour obtenir un formulaire d'autorisation de retour. Vous devez retourner l'information relative aux services à un emplacement et à la date désignés par Lenovo. Vous devez joindre une copie de votre facture et le billet de livraison avec votre retour pour être admissible à un remboursement. Les frais d'expédition et de manutention ne seront pas remboursés.

GARANTIE LIMITÉE

Lenovo garantit que tous les services seront exécutés en faisant preuve de soins et de compétences raisonnables.

LA PRÉSENTE CONSTITUE VOTRE GARANTIE EXCLUSIVE ET ELLE REMPLACE TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'un défaut de Lenovo ou d'une autre forme de responsabilité, vous soyez en droit de réclamer des dommages-intérêts à Lenovo. Dans chacun de ces cas, peu importe le fondement de la réclamation (y compris une contravention essentielle au contrat, la négligence, des déclarations inexactes ou un autre fondement contractuel ou délictuel), Lenovo n'est responsable que : 1) des lésions corporelles (y compris le décès) et des dommages à des biens immeubles ou à des biens meubles matériels, et 2) de tout autre dommage direct réel, jusqu'à concurrence du montant payé pour les services faisant l'objet de la réclamation. Cette limitation s'étend également à tous les sous-traitants de Lenovo et à votre intermédiaire. Les montants susmentionnés constituent le maximum que vous pouvez recevoir de Lenovo et de ses sous-traitants, ainsi que des intermédiaires réunis.

LENOVO, SES SOUS-TRAITANTS ET VOS INTERMÉDIAIRES NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES ÉLÉMENTS SUIVANTS, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES : 1) LES RÉCLAMATIONS POUR DOMMAGES (AUTRES QUE CEUX MENTIONNÉS AU POINT 1 CI-DESSUS) PRÉSENTÉES CONTRE VOUS PAR UN TIERS; 2) LA PERTE DE VOS ENREGISTREMENTS OU DONNÉES, OU LES DOMMAGES CAUSÉS À CEUX-CI, ET 3) LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS, LES DOMMAGES INDIRECTS ÉCONOMIQUES (Y COMPRIS LA PERTE DE PROFITS OU D'ÉPARGNES).

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

MODALITÉS GÉNÉRALES

Le contrat n'a aucune incidence sur les droits que confèrent les lois sur la protection des consommateurs, lorsque ces droits ne peuvent faire l'objet d'une renonciation ou d'une limitation contractuelle.

Une copie de votre facture constitue votre preuve que vous avez droit aux services.

Aucun des renseignements échangés n'est confidentiel. Si l'une des parties doit échanger des renseignements confidentiels, elle le fera aux termes d'une entente de confidentialité signée.

Vous convenez de permettre à Lenovo et à ses filiales de conserver et d'utiliser les renseignements relatifs à vos contacts, y compris leurs noms, numéros de téléphone et adresses de courriel, partout où elles font affaire. Ces renseignements seront traités et utilisés dans le cadre de la relation d'affaires des parties, et pourront être fournis aux entrepreneurs, aux intermédiaires et aux ayants droit de Lenovo et de ses filiales dans le cadre de leurs activités commerciales communes, y compris pour communiquer avec vous (par exemple, pour le traitement de commandes, des promotions et des études de marché).

Aucune des parties n'intentera une action attribuable ou relative au présent contrat plus de deux (2) ans après la date de l'événement qui lui a donné naissance.

Aucune des parties ne peut être tenue responsable du défaut de remplir ses obligations lorsque des événements indépendants de sa volonté l'empêchent de s'en acquitter.

Vous ne pouvez transférer (y compris par cession) le présent contrat ou les droits qu'il vous confère, ni déléguer vos obligations, sans consentement écrit préalable. Toute tentative en ce sens est nulle.

Dans le cas où une des clauses du présent contrat serait déclarée invalide ou inexécutable, toutes les autres clauses demeurent en vigueur.

Tous vos droits et toutes les obligations de Lenovo ne sont valides qu'au Canada.

Les parties conviennent que les lois de la province d'Ontario régissent et servent à interpréter et à faire valoir la totalité de leurs droits, devoirs et obligations qui découlent du présent contrat ou qui y sont liés de quelque façon que ce soit, sans égard aux principes de conflits de lois.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À l'intention de tous les clients sauf les organismes publics qui sont soumis à la législation sur la protection des renseignements personnels du secteur public

Aux obligations qu'imposent aux parties les contrats déjà en vigueur viennent s'ajouter les dispositions ci-dessous, qui s'appliquent quand l'une des parties met des renseignements personnels à la disposition de l'autre partie.

Les termes «renseignements personnels» désignent toute information concernant une personne dont l'identité est connue ou peut l'être, et qu'une des parties, un membre de son personnel ou toute autre personne qui lui est rattachée met à la disposition de l'autre partie en relation avec un contrat en vigueur entre les parties.

1. Dispositions générales

- a) Chacune des parties est tenue de se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des lois et réglementations canadiennes sur la protection des renseignements personnels (les «lois»).
- b) Chacune des parties s'engage à ne pas demander davantage de renseignements personnels que ce qui est nécessaire pour servir aux fins pour lesquelles ils sont demandés. Les renseignements demandés doivent l'être pour un motif raisonnable. Les deux parties s'entendront à l'avance sur le type de renseignements personnels qui doivent pouvoir être mis à la disposition de la partie requérante.

2. Mesures de sécurité

- a) Chacune des parties reconnaît que c'est à elle seule qu'il incombe de définir les mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements personnels sur le plan technologique, matériel et organisationnel, et d'en informer l'autre partie.
- b) Chacune des parties s'engage à faire en sorte que les renseignements personnels soient protégés conformément aux mesures de sécurité communiquées par l'autre partie.

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus^{MC}** et **Lenovo Care^{MS}**

- c) Chacune des parties s'engage à veiller à ce que les tiers auxquels sont transmis les renseignements personnels se conforment aux dispositions pertinentes de la présente clause.
 - d) Les services supplémentaires ou différents qui sont requis afin d'assurer la conformité aux lois seront considérés comme une demande de nouveaux services.
3. Utilisation des renseignements personnels
- a) Chacune des parties convient que les renseignements personnels ne seront utilisés, consultés, gérés, transmis, divulgués à des tiers ou traités d'une quelconque autre façon que dans le but de servir aux fins pour lesquelles ils ont été mis à sa disposition.
4. Demandes d'accès
- a) Chacune des parties consent à coopérer dans les limites raisonnables avec l'autre partie en ce qui a trait aux demandes d'accès aux renseignements personnels.
 - b) Chacune des parties convient de rembourser à l'autre partie les frais raisonnables engagés pour fournir une aide mutuelle.
 - c) Chacune des parties s'engage à ne modifier les renseignements personnels qu'après y avoir été enjointe par l'autre partie, par un membre de son personnel ou par toute autre personne qui lui est rattachée.
5. Conservation des données
- Chacune des parties s'engage à supprimer ou à restituer rapidement à l'autre partie les renseignements personnels qui ne lui sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles ils ont été mis à sa disposition, sauf indication contraire de l'autre partie, d'un membre de son personnel ou de toute autre personne qui lui est rattachée, ou encore à moins que la loi n'en décide autrement.

À l'intention uniquement des clients provenant du secteur public qui sont soumis à la législation sur la protection des renseignements personnels du secteur public

Aux obligations qu'imposent aux parties les contrats déjà en vigueur viennent s'ajouter les dispositions ci-dessous, qui s'appliquent quand nous mettons des renseignements personnels à votre disposition.

Les termes «renseignements personnels» désignent toute information concernant une personne dont l'identité est connue ou peut l'être, et que nous, un membre de notre personnel ou toute autre personne qui nous est rattachée, mettons à votre disposition relativement à un contrat qui nous lie.

1. Dispositions générales
- a) Chacune des parties est tenue de se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des lois et réglementations canadiennes sur la protection des renseignements personnels (les «lois»).
 - b) Vous vous engagez à ne pas demander davantage de renseignements personnels que ce qui est nécessaire pour servir aux fins pour lesquelles ils sont demandés. Les renseignements demandés doivent l'être pour un motif raisonnable. Nous nous entendrons à l'avance sur le type de renseignements personnels qui doivent pouvoir être mis à votre disposition.
2. Mesures de sécurité
- a) Nous reconnaissons que c'est à nous seuls qu'il incombe de définir les mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements personnels sur le plan technologique, matériel et organisationnel, et de vous en informer.
 - b) Vous vous engagez à faire en sorte que les renseignements personnels soient protégés conformément aux mesures de sécurité qui vous ont été communiquées.
 - c) Vous vous engagez à veiller à ce que les tiers auxquels sont transmis les renseignements personnels se conforment aux dispositions pertinentes de la présente clause.
3. Utilisation des renseignements personnels
- a) Vous convenez que les renseignements personnels ne seront utilisés, consultés, gérés, transmis, divulgués à des tiers ou traités d'une quelconque autre façon que dans le but de servir aux fins pour lesquelles ils ont été mis à votre disposition.

Contrat de services de maintenance **ThinkPlus**^{MC} et **Lenovo Care**^{MS}

4. Demandes d'accès
 - a) Chacune des parties consent à coopérer dans les limites raisonnables avec l'autre partie en ce qui a trait aux demandes d'accès aux renseignements personnels.
 - b) Vous vous engagez à ne modifier les renseignements personnels qu'après y avoir été enjoins par nous, par un membre de notre personnel ou par toute autre personne qui nous est rattachée.
5. Conservation des données

Vous vous engagez à nous restituer ou à supprimer rapidement les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles ils ont été mis à votre disposition, sauf indication contraire provenant de nous, d'un membre de notre personnel ou de toute autre personne qui nous est rattachée, ou encore à moins que la loi n'en décide autrement.

PROCESSUS D'ACTIVATION

VEUILLEZ CHOISIR PARMIS LES OPTIONS SUIVANTES :

JE SUIS LE CLIENT, OU JE SUIS AUTORISÉ AU NOM DU CLIENT À ACCEPTER LES MODALITÉS DU CONTRAT DE SERVICE **ThinkPlus**.

Services **ThinkPlus** sélectionnés

Services sur place

Programme de service prolongé

Protection pour ThinkPad

Durée contractuelle **ThinkPlus** sélectionnée

1 an

3 ans

5 ans

VEUILLEZ ENTRER :

Renseignements sur le client **ThinkPlus**.