



Garantía



Protección



Servicios de fábrica



Servicios gestionados



Recuperación y retirada de activos (Asset Recovery and Disposal)



Lenovo™

SERVICIOS DE GARANTÍA DE LENOVO™ (Lenovo Warranty Services)

PROTEGE TU INVERSIÓN

Lenovo™ ofrece una completa cartera de servicios para dar soporte durante todo el ciclo de vida de tus activos de IT de Lenovo™. En cada etapa desde la planificación, la implementación y el soporte, hasta la recuperación de activos, te ofrecemos la experiencia y los servicios que necesitas para presupuestar con mayor precisión los gastos de IT, ofrecer mejores contratos de nivel de servicio y generar una mayor satisfacción del usuario final. Deja que las ofertas y experiencia exclusivas de los servicios de Lenovo™ te ayuden a sacar el máximo partido de tu inversión tecnológica.

¿POR QUÉ ELEGIR LENOVO™?

- ▶ Nadie conoce nuestros productos como nosotros. Los mejores productos se merecen el mejor servicio.
- ▶ Los técnicos certificados de Lenovo™ usan piezas específicas de Lenovo™ para las reparaciones de mayor calidad.
- ▶ Nuestra red global de centros de soporte regionales ofrece asistencia completa en el idioma local de la mano de expertos para tu organización y tus empleados, estén donde estén.

AHORRO DE COSTES

Minimiza los gastos operativos y de mantenimiento imprevistos.

COBERTURA GLOBAL

Niveles de servicio constantes para multinacionales, con soporte en la región y en el idioma local.

AUMENTA EL TIEMPO DE ACTIVIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD

Opciones constantes de depósito urgente e in situ.

PERSONALIZA TUS NECESIDADES

Las opciones flexibles de garantía de Lenovo están diseñadas para ajustarse a las diversas necesidades de tu organización. Prolonga la cobertura del servicio hasta el fin del ciclo de vida previsto de tus ordenadores.

DETALLES DE LA OFERTA

- ▶ **Las ampliaciones de garantía** aumentan el plazo de la garantía básica en el mismo nivel de servicio para que disfrutes de mayor protección si tienes gastos de reparación o sustitución imprevistos. Están disponibles durante periodos de hasta 5 años para los productos de la marca Think y de hasta 3 años para los productos de las marcas Idea y Lenovo.
- ▶ **Las actualizaciones de garantía** permiten a los clientes cambiar el tiempo de respuesta y el nivel de servicio para ajustarlos a las necesidades de asistencia concretas. Estas opciones se pueden seleccionar en el momento de realizar la compra o durante el periodo de cobertura de la garantía básica inicial. Dependiendo de la garantía básica inicial del sistema, existen los siguientes planes de servicio disponibles con los siguientes niveles de servicio:

SERVICIO DE REPARACIONES EN LA UBICACIÓN DE LENOVO

- ▶ **Servicio mail-in:** Cobertura de piezas y mano de obra cuando el cliente sea responsable del envío (incluido el embalaje) a un proveedor de servicios de garantía o un centro de reparaciones autorizado.¹
- ▶ **Servicio de portes a cargo del cliente:** Cobertura de pieza y mano de obra cuando el cliente sea responsable de la entrega a un proveedor de servicios de garantía o un centro de reparaciones autorizado. Una vez reparado o cambiado el producto, este estará disponible para su recogida en el punto de transferencia (PUDO, por sus siglas en inglés) designado¹.
- ▶ **Servicio de mensajería de recogida y devolución:** Cobertura de reparación de piezas y mano de obra, cuando Lenovo™ se hace cargo del envío (incluido el empaquetado) o la entrega al centro de reparaciones ¹.
- ▶ **Servicio urgente de mensajería de recogida y devolución³:** Cobertura de piezas y mano de obra con devolución urgente en 3 días laborables.

SERVICIO DE REPARACIONES EN LA UBICACIÓN DEL CLIENTE

- ▶ **Servicio in situ:** Cobertura de reparación de piezas y mano de obra in situ en la empresa o el hogar del cliente. Si Lenovo™ determina que el problema del producto está cubierto por la garantía y que no se puede resolver por vía telefónica, enviará un técnico a tus instalaciones, por lo general, al siguiente día laborable².
- ▶ **Instalación por parte de un técnico e in situ de las piezas CRU (Customer Replaceable Unit):** Con una garantía básica, la instalación en autoservicio de las CRU suele ser responsabilidad del cliente, aunque con el servicio de instalación por parte de los técnicos de las CRU el servicio in situ de Lenovo incluye la instalación de las CRU necesarias².

GARANTÍA INTERNACIONAL

- ▶ **Servicio de garantía internacional:** El servicio internacional de garantía (IWS) permite que los clientes que viajan con o reubicen algún producto de Lenovo™ apto para el IWS reciban un servicio de garantía en cualquier país en el que se venda el producto o cuente con servicio. La duración está basada en la duración original de la garantía. Incluida en los productos Think y los Lenovo o Idea seleccionados bajo los términos y condiciones estándar de la garantía⁴.
- ▶ **Derecho de servicio de garantía:** La actualización del derecho de servicio internacional se compra adicionalmente a uno o más servicios aplicables opcionales que amplían la cobertura a países que no sean el de origen del usuario. Las actualizaciones del derecho de servicio internacional se aplican a los siguientes servicios de Lenovo™: Garantía de la batería sellada, retención de la unidad (Keep Your Drive), cobertura en caso de daños accidentales (Accidental Damage Protection). El nivel de servicio se ofrecerá al mismo nivel que en el país de origen del usuario o al nivel de servicio disponible en el país donde se encuentre⁴.

OTRAS AMPLIACIONES DE LA GARANTÍA

- ▶ **Premier Support:** Lenovo™ Premier Support pone a tu organización en contacto directo con técnicos cualificados de Lenovo que te ofrecerán asistencia de hardware y software con resolución de problemas sobre la marcha, una gestión completa de las incidencias y relaciones y un servicio de repuestos y mano de obra prioritarios en caso de ser necesario¹.

Lenovo Services

Los servicios de garantía de Lenovo™ son parte de una cartera completa que apoya el ciclo de vida completo de tus ordenadores. Para más información sobre esta u otras ofertas, ponte en contacto con tu representante de ventas de Lenovo.

¹] Puede no estar disponible en todas las regiones. ²] Si Lenovo determina que el problema del producto está cubierto por la garantía y no se puede resolver por vía telefónica o por medio de una pieza que pueda sustituir el cliente, se llevará a cabo una reparación in situ. ³] Disponible para los notebooks de marca Think y las tablets en Alemania, Austria, Irlanda y Reino Unido. ⁴] Disponible solo para los productos de marca Think. Todos los productos y las ofertas están sujetos a disponibilidad. Lenovo se reserva el derecho a modificar las ofertas y las especificaciones de sus productos en cualquier momento sin previo aviso. Lenovo dedica todos sus esfuerzos a garantizar la exactitud de toda la información transmitida, pero no se hace responsable de los posibles errores editoriales, fotográficos o tipográficos que pueda contener. Todas las imágenes se incluyen a título exclusivamente ilustrativo. Para obtener las especificaciones completas de los productos, los servicios y las garantías de Lenovo, visita www.lenovo.com. Las siguientes son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo: Lenovo, el logotipo de Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do y ThinkPlus. Los demás nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros. ©2018 Lenovo. Todos los derechos reservados.