

يسري ضمان Lenovo المحدود فقط على الآلات التي اشتريتها من طراز Lenovo لاستخدامك ولا يسري عند إعادة بيعها للغير. قد يشار في بعض الحالات وفي وثائق أخرى صادرة عن شركة Lenovo إلى هذا الضمان بـ "بيان الضمان المحدود" (SOLW).

ما الذي يشمل هذا الضمان

تضمن شركة Lenovo أن كل آلة منتجة هي خالية من عيوب المواد وعيوب الصناعة عند الاستخدام العادي أثناء فترة الضمان. تبدأ فترة الضمان الخاصة بالمنتج في تاريخ الشراء الأصلي كما هو مبين في فاتورتك إلا إذا أخطرتك Lenovo بخلاف ذلك كتابيا. إن كلاً من فترة الضمان ونوع خدمة الضمان السارية على المنتج الخاص بك محددة فيما بعد تحت الفقرة المسماة بـ "بيانات الضمان".

هذا الضمان هو ضمانك الوحيد ويحل مكان كافة الضمانات والشروط الأخرى سواء كانت تلك الضمانات الأخرى صريحة أو ضمنية وتشمل هذه الضمانات الأخرى على سبيل المثال وليس الحصر: الضمانات أو الشروط الضمنية لصالحية الانتفاع والملائمة لغرض معين.

في بعض الحالات قد لا تسمح بعض الولايات أو بعض النظم القضائية باستبعاد الضمانات الصريحة أو الضمنية وبالتالي فقد لا ينطبق الاستثناء السابق عليك ؛ وفي مثل هذه الحالات فإن تلك الضمانات تنطبق فقط إلى المدى الذي تقتضيه القوانين وتكون مقصورة على فترة سريان مدة الضمان ولا تسري أية ضمانات بعد انقضاء هذه الفترة.

بعض الدول أو النظم القضائية قد لا تسمح بتحديد مدة سريان الضمانات الضمنية وعليه فإن التحديدات السابقة المتعلقة بمدة الضمان قد لا تسري عليك.

كيفية الحصول على خدمات الضمان

إذا لم يعمل المنتج خلال فترة الضمان وبالطريقة التي ينص عليها الضمان، فيمكنك الحصول على خدمة الضمان من خلال الاتصال بشركة Lenovo أو بمورد تقديم الخدمة المعتمد، ويشار إلى أي من هذه المراكز بـ "مورد الخدمة".

أسماء موردين الخدمة وأرقام الهواتف الخاصة بهم متوفرة على موقع الإنترنت التالي: www.lenovo.com/support/phone

خدمة الضمان قد لا تكون متاحة في كل الأماكن وقد تختلف من مكان إلى آخر. قد يتم طلب بدل نفقات خدمة إذا كانت الخدمة المطلوبة خارج المنطقة المعتادة لمورد الخدمة ، وللحصول على معلومات محددة عن الموقع الرجاء الاتصال بمورد الخدمة.

ما الذي سيقوم به مورد الخدمة لمعالجة المشكلات

عند اتصالك بمورد الخدمة ، يتوجب عليك إتباع إجراءات تحديد المشكلة وحلها على النحو الذي نحدده ، وسوف يحاول مورد الخدمة الخاص بك تحديد مشكلتك وحلها عبر الهاتف أو من خلال المساعدة عن بعد. قد يطلب منك مورد الخدمة أن تقوم بإزالة وتثبيت تعديلات البرامج المحددة لك. يمكن أن تحل بعض المشاكل من خلال استبدال قطعة تقوم بتركيبها بنفسك (على سبيل المثال، لوحة المفاتيح أو فأرة أو السماعات أو الذاكرة أو قرص ، أو موصل مضاعف متعدد المنافذ)، والمسمى بـ "القطع التي يمكن تغييرها بواسطة العميل" أو "CRU" وفي هذه الحالة ، سيقيم مورد الخدمة بإرسال هذه القطعة إليك لتقوم بتركيبها بنفسك.

إذا كان من غير الممكن حل المشكلة التي تواجهها عبر الهاتف أو عن بعد أو من خلال إزال وتثبيت البرامج المعدلة أو عن طريق ألد (CRU)، سيقوم مركز الخدمة بالترتيب لتزويدك بخدمة الضمان المحدد نوعها بحسب المنتج الخاص بك كما هو مبين تحت الفقرة المسماة بـ "بيانات الضمان".

إذا لم يتمكن مورد الخدمة من إصلاح المنتج فعليه استبدال المنتج بأخر يكون على الأقل مكافئاً لمنتجك من الناحية الوظيفية . إذا قرر مورد خدمتك عدم إمكانية أن يصلح أو يبديل المنتج العائد إليك ، فيكون الحل الوحيد هو إعادة المنتج إلى مكان شرائه أو إلى شركة Lenovo ليبرد إليك ما كنت قد دفعته عند شراء المنتج.

استبدال المنتج أو جزء منه:

عندما تستدعي خدمة الضمان تغيير المنتج أو جزء منه، تصبح القطعة التي يتم إضافتها بواسطة مورد الخدمة للمنتج الخاص بك ملكك ، بينما يصبح الجزء الذي تم إزالته من المنتج ملكاً لشركة Lenovo. يجب أن تكون كل الأجزاء المزالة أجزاء أصلية لم يتم تغييرها. قد يكون الجزء الذي يتم إضافته للمنتج غير جديد إلا أنه في حالة جيدة ويكون على الأقل مكافئاً من الناحية الوظيفية للجزء الذي تم إزالته. ويأخذ الجزء الذي تم تركيبه في المنتج نفس حالة خدمة الضمان التي كانت متاحة للجزء الذي تم إزالته من المنتج.

قبل أن يقوم مركز الخدمة باستبدال المنتج أو جزء منه، يجب أن توافق على ما يلي :

1. إزالة جميع الأجزاء وكافة ما قد تكون قد قمت بإدخاله على المنتج من تعديلات أو ملحقات غير مشمولة بخدمة الضمان.
2. التأكد من أن المنتج خالي من أي التزامات قانونية أو قيود تحول دون استبدال المنتج.
3. إذا كنت لا تملك المنتج ، يجب أن تحصل على تصريح من مالك المنتج لكي يقوم مورد الخدمة الخاص بك بصيانته .

مسئولياتك الإضافية:

كلما كان ذلك منطبقاً، توافق قبل طلب الخدمة على ما يلي:

1. إتباع إجراءات طلب الخدمة التي ينص عليها مورد الخدمة الخاص بك.
2. أخذ نسخة احتياطية من كل البرامج والبيانات والملفات المحفوظة على المنتج.

3. توفير وإتاحة كافة مفاتيح النظام والكلمات السرية وكافة ما يحتاج إليه مورد الخدمة الخاص بك من إمكانيات لغايات تحقيق بنود هذا الضمان بصورة ملائمة.
4. التأكد من حذف كل البيانات الشخصية التي يمكن عن طريقها الاستدلال على الأشخاص أو توفير إمكانية التعرف على الأشخاص (البيانات الشخصية) و أي بيانات شخصية لم تقم بإزالتها يجب أن تتوافق مع كل القوانين الواجبة التطبيق.

استخدام البيانات الشخصية

إذا قمت بطلب الحصول على الخدمة المشمولة بالضمان، ستقوم شركة Lenovo بتخزين واستخدام بيانات الضمان وبيانات الاتصال الخاصة بك ليشمل ذلك الاسم وأرقام التليفونات والعنوان وعنوان البريد الإلكتروني. ستقوم شركة Lenovo باستخدام هذه المعلومات لتنفيذ الخدمة المشمولة بالضمان ولتحسين علاقات العمل معك كعميل، مثل إجراء المراجعات الداخلية على مدى كفاءة خدمة الضمان المقدمة لك كعميل. وقد نقوم بالاتصال بك للاستفسار عن مدى رضاك عن خدمة الضمان أو لإعلامك بأية عمليات استعادة منتجات سبق بيعها أو بمسائل تتعلق بالسلامة. ولكي يتم تحقيق هذه الأهداف، قد يتطلب الأمر نقل المعلومات الخاصة بك لأية بلد نقوم فيها بأعمالنا وقد يتم تقديمها للجهات التي تقوم بالعمل نيابة عنا. وقد يتطلب الأمر أيضا الكشف عن المعلومات عندما يتطلب القانون ذلك وعند طلبها بواسطة السلطات القانونية.

ما الذي لا يشمل الضمان

لا يغطي هذا الضمان ما يلي:

- عمليات المنتج المستمرة أو تلك الخالية من الأخطاء.
 - الفقد أو التلف الذي يصيب بياناتك.
 - أي برامج سواء المحملة مع المنتج أو تلك التي قد تم تثبيتها لاحقا.
 - عدم قدرة الآلة على الأداء أو الأضرار الناتجة عن سوء الاستخدام أو الحوادث أو التعديلات أو تشغيل المنتج في بيئة أو وسط غير ملائم أو الكوارث الطبيعية أو أي ارتفاع في الطاقة أو الصيانة غير السليمة التي تتم بواسطتك.
 - أي منتجات أخرى لطرف ثالث بما في ذلك تلك المنتجات التي تكون Lenovo قد اشترتها لتوردها إليك أو لتركيبها بناء على طلبك مع منتج Lenovo .
 - أي مساعدة فنية و/ أو أي دعم آخر كما هو الحال في المساعدة بغرض الإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة بكيفية توليف المنتج وتركيبه.
- يصبح هذا الضمان لاغيا إذا تم إزالة أو تبديل علامات الاستدلال الإرشادية الموجودة على المنتج أو على أي من أجزائه.

حدود المسؤولية:

تكون شركة Lenovo مسؤولة عن تلف أو فقدان المنتج الخاص بك وذلك في أي من الحالتين التاليتين:

- 1) حالة وجود المنتج في حيازة مورد الخدمة، أو
- 2) أثناء نقل المنتج عندما يكون نفقات النقل علي عاتق مورد الخدمة.

لن تكون شركة Lenovo أو مورد الخدمة الذي قام ببيع المنتج لك مسؤولا بأي حال من الأحوال عن أية بيانات مملوكة لك أو أي بيانات ذات طابع سري أو أي بيانات شخصية خاصة بك محملة على المنتج. ويجب عليك إزالة كل هذه البيانات من المنتج أو أخذ نسخ احتياطية منها قبل إجراء الخدمة لها أو إعادتها إلى Lenovo أو إلى الموزع الذي قام ببيعها لك.

قد تنشأ حالات أو ظروف يمكن في ضوءها أن يكون لك الحق وبناءاً على خطأ أو مسؤولية من جانب شركة Lenovo أن تطلب تعويض من شركة Lenovo. و في أي من هذه الحالات، و بغض النظر عن الأساس الذي يؤولك للمطالبة بالتعويض من شركة Lenovo (بما في ذلك حالات الإهمال أو الإخفاق في التنفيذ أو التدليس أو المسؤولية العقدية أو المسؤولية التقصيرية) وإلا إذا كانت المسؤولية لا يمكن الإعفاء أو الحد منها طبقاً لما تنص عليه القوانين واجبة التطبيق، فلن تكون شركة Lenovo مسؤولة عن أي شيء أكثر من قيمة الأضرار الفعلية المباشرة التي لحقت بك و بما لا يزيد عن القيمة التي دفعتها كئمن للمنتج. ولا تسري حدود هذه المسؤولية على الأضرار الناشئة عن الإصابات الجسدية (بما في ذلك الوفاة) والأضرار عن الأموال العقارية والأموال الشخصية المنقولة التي تشملها القوانين واجبة التطبيق...

يسري حد هذه المسؤولية على موردي شركة Lenovo وموزعي المبيعات ومورد الخدمة الخاص بك و هو الحد الأقصى للمسؤولية لهذه الجهات وكل من شركة Lenovo ومورديها وموزعي مبيعاتها ومورد الخدمة الخاص بك مجتمعين .

لن تكون شركة Lenovo أو مورديها أو موزعيها مسؤولين تحت أي ظرف من الظروف عن أي مما يلي حتى لو أخطرت شركة Lenovo باحتمال حدوث أي منها:

- 1) أي ادعاء ضدك صادر من طرف ثالث للمطالبة بالتعويض عن أي أضرار، أو
- 2) الفقد أو التلف الذي يصيب البيانات، أو
- 3) أي أضرار خاصة أو العرضية أو أضرار غير مباشرة أو اقتصادية تبعية، بما في ذلك أي خسائر في الأرباح أو في إيرادات الأعمال أو في الشهرة أو فيما كان متوقفاً من مدخرات.

في حالة إذا ما كانت بعض الدول أو النظم القضائية لا تسمح بالحد من الأضرار العرضية أو الأضرار التبعية (Incidental and Consequential) أو باستبعادها على النحو السابق ذكره، في تلك الحالة قد لا ينطبق عليك ذلك الحد أو الاستبعاد.

تسوية المنازعات

إذا حصلت على المنتج في كمبوديا واندونيسيا والفلبين وفيتنام أو سيريلانكا (Cambodia, Indonesia, Philippines, Vietnam) " سوف يتم تسوية أية منازعات تنشأ عن بيان الضمان هذا تسوية نهائية عن طريق التحكيم والذي يجب أن ينعقد في سنغافورة وسيتم فرض وتفسير هذا الضمان وفقاً لقوانين سنغافورة دون

يجري التحكيم المنعقد في سنغافورة طبقاً لقواعد التحكيم الخاصة بمورد سنغافورة للتحكيم الدولي السارية المفعول في حينها.
(SINGAPORE INTERNATIONAL ARBITRATION CENTER) (“SIAC RULES”)

التحكيم المنعقد في الهند سيجري طبقاً لقوانين الهند الواجبة التطبيق في حينه.
يكون قرار التحكيم نهائياً وملزماً للأطراف وغير قابل للاستئناف ، ويجب أن يكون قرار التحكيم مكتوباً ومشمئلاً على الحقائق التي تم التوصل إليها بخصوص المنازعة موضوع التحكيم ، بالإضافة إلى الأسانيد القانونية التي بني على أساسها الحكم في النزاع.
ويجب أن تجري كافة إجراءات التحكيم باللغة الانجليزية بما في ذلك كل المستندات أو الوثائق التي يتم تقديمها في هذا التحكيم. و تسود النسخة المحررة باللغة الإنجليزية من هذا الضمان على ما عداها من أي من النسخ الأخرى التي تم استخراجها بطريق الترجمة من اللغة الانجليزية إلى أي لغة أخرى غير الانجليزية.

الحقوق الأخرى

يمنحك هذا الضمان حقوق قانونية محددة ، و قد تتمتع بحقوق أخرى قد تختلف من ولاية إلى ولاية أخرى أو باختلاف النظم القضائية عن بعضها البعض. كما قد يترتب لك حقوق أخرى وفقاً للقوانين واجبة التطبيق أو اتفاقية موقعة فيما بينك وبين شركة Lenovo. لا يشمل هذا الضمان أي شيء قد يؤثر على الحقوق الممنوحة بموجب القوانين ، بما في ذلك حقوق حماية المستهلك وفقاً للتشريعات الوطنية التي تحكم بيع البضائع الاستهلاكية والتي لا يمكن الإغفاء أو الحد منها بالتعاقد.

دول المنطقة الاقتصادية الأوروبية (EEA)

يستطيع العملاء المقيمون في دول EEA الاتصال بشركة Lenovo على العنوان التالي:

Lenovo Warranty & Service Quality Dept.,
PO Box 19547,
Inverkip Road,
Greenock,
Scotland PA16 9WX.

يمكن الحصول على الخدمة المقدمة مع هذا الضمان الخاص بمنتجات طراز Lenovo والتي تم شرائها في دول EEA، من أي دول من دول EEA التي فيها أعلنت شركة Lenovo عن المنتج وعن توافره .

يتوفر ضمان Lenovo المحدود بلغات أخرى علي الموقع www.lenovo.com/warranty

بيانات الضمان

المنتج أو نوع الآلة	البلد أو الإقليم الذي تم الشراء منه	فترة الضمان	نوع خدمة الضمان

إذا طلبت خدمة الإصلاح أو استبدال المنتج ، فإن مورد الخدمة سيقوم بتقديم هذه الخدمة طبقاً لنوع خدمة الضمان المحددة للمنتج الخاص بك والخدمة المتاحة. سوف يتم تحديد موعد تقديم الخدمة بناءً على الوقت الذي قمت فيه بالإبلاغ عن طلب الخدمة و على ما هو متاح من قطع الغيار أو عوامل أخرى.

يقصد بفترة الضمان التي تكون مدتها 3 سنوات على الأجزاء المكونة للمنتج والتي تكون مدتها سنة واحدة فقط على العمالة التي تقوم بتنفيذ خدمة الضمان ما يلي:
أن شركة Lenovo تقدم خدمة الضمان دون تكاليف على الأساس التالي:

1. ما لم يقضي القانون واجب التطبيق بمدة أطول تشمل السنة الأولى من فترة الضمان الأجزاء المكونة للمنتج والعمالة التي تؤدي خدمة الضمان .
2. أما السنة الثانية والثالثة من فترة الضمان فتشمل الأجزاء المكونة للمنتج على أساس الاستبدال. أما بالنسبة للعمالة اللازمة لإصلاح المنتج أو للقيام بعملية استبدال أو إصلاح المكونات أو أجزاءها خلال السنتين الثانية والثالثة فإن مورد الخدمة سيطلبك بسداد تكلفتها حيث أن تكلفة العمالة المطلوبة للإصلاح وتغيير الأجزاء تقع على عاتقك في خلال السنتين الثانية والثالثة.

أنواع خدمة الضمان:

1. الخدمة التي تتعلق بالوحدات أو بمكونات المنتج التي يتم تغييرها بواسطة العميل نفسه والتي يشار إليها بالمصطلح (CRU)

Customer Replaceable Unit (“CRU”) Service

في حالة أداء الخدمة بنظام إرسال قطع الغيار للعميل ليقوم بتركيبها وإعادة الجزء الذي تم استبداله إلى شركة IBM والتي يشار إليها بالمصطلح (CRU) ي قوم مورد الخدمة بتوفير مكونات المنتج لك (CRUs) لتقوم بتركيبها، ومعظم تركيب CRUs هو أمر سهل بخلاف تركيب الأخرى والتي قد تحتاج إلى بعض المعلومات الفنية والأدوات. يتم تسليم بيانات CRU والتعليمات الخاصة بعملية الاستبدال مع المنتج وتقوم شركة Lenovo باتاحتها في أي وقت تشاء. يمكنك طلب قيام مورد الخدمة بتركيب بعض CRU تحت إحدى أنواع خدمة الضمان المحددة للمنتج. وسوف تكون أنت مسئولاً عن تركيب أجزاء CRUs الخارجية مثل (الفأرة أو لوحة المفاتيح أو الشاشات)، كما تقوم شركة Lenovo بالتحديد في الوثائق المتاحة مع CRU البديل ، ما إذا كان يجب إعادة CRU التالف إلى Lenovo.

عندما تكون الإعادة مطلوبة:

- ستجد مع CRU البديل تعليمات الإعادة و حاوية وبطاقة مسبقة الدفع خاصة بإعادة المنتج .
- ستتحمل أنت تكلفة CRU البديل إذا لم يتم مورد الخدمة باستلام CRU المتضرر في غضون ثلاثين (30) يوما من تاريخ استلامك لـ CRU البديل.

2. تقديم الخدمة في الموقع

في حالة تقديم الخدمة في الموقع قد يقوم مورد الخدمة الخاص بك بإصلاح أو استبدال المنتج وذلك في الموقع الخاص بك الذي يوجد به المنتج. ففي مثل هذه الحالة ، يجب أن تتيح مكان مناسب للعمل على نحو يسمح بفك أجزاء منتج Lenovo و إعادة تجميعه من جديد. قد يتطلب إصلاح بعض الأعطال في بعض المنتجات بإرسال مورد الخدمة الخاص بك المنتج إلى مركز خدمة معين.

3. خدمة إرسال المنتج أو تجميع المنتجات لإرسالها للإصلاح *

في حالة خدمة إرسال المنتج أو تجميع المنتجات لإرسالها للإصلاح * سوف يتم إصلاح المنتج أو استبداله في مركز خدمة معين مع ترتيب إجراءات نقله التي ينظمها مورد الخدمة. سوف تكون أنت مسؤولا عن فصل المنتج من مكان تركيبه وسوف يزودك مورد الخدمة بغطاء يمثل حاوية للمنتج وذلك لإرسال المنتج إلى مركز خدمة معين. ثم تقوم جهة نقل بأخذ المنتج وإرساله إلى مركز الخدمة المعين وبعد أن يقوم مركز الخدمة بعملية إصلاح المنتج أو استبداله سيقوم مركز الخدمة بترتيب إجراءات إعادة المنتج لتسليمه لك.

4. الخدمة في حالة قيام العميل بحمل المنتج لمكان أداء الخدمة أو إرساله بواسطة البريد

في حالة قيام العميل بحمل المنتج لمكان أداء الخدمة أو إرساله بواسطة البريد، سوف يتم إصلاح المنتج أو استبداله في مركز خدمة معين وتقوم بترتيب إجراءات إعادة المنتج إليك. وتكون أنت مسؤولا عن تسليم المنتج مغلف تغليفا مناسباً على النحو الذي يحدده مورد الخدمة الخاص بك إلى مكان معين. وبعد أن يتم إصلاح المنتج أو استبداله فإن المنتج سيكون معد لكي تقوم باستلامه بنفسك عند حضورك. قد ينتج عن عدم إمكانية جمع المنتج، قيام مورد الخدمة باتخاذ إجراءات وفقا لما يراه مناسباً عن طريق إرسالها إليك بالبريد وستكون تكلفة إعادته إليك على نفقة شركة Lenovo ما لم يحدد مورد الخدمة غير ذلك.