



Premium Care (한국) 이용 약관

1. 소개

Lenovo Korea Co Ltd.(한국레노버 유한회사)는 본 이용 약관에 따라 Lenovo Premium Care (서비스)를 제공하게 된 것을 기쁘게 생각합니다.

2. 용어 정의

CRU	고객 교체 가능 유닛(Customer Replaceable Unit, Lenovo가 "유닛(부품)"을 고객에게 제공하고 "고객"이 직접 유닛을 교체하여 문제를 해결하는 "보증 대상 인시던트"인 경우)을 의미합니다.
보증 연장(Extended Warranty) Lenovo	"귀하"와 Lenovo 사이에 체결한 "Lenovo 보증 연장"을 의미합니다. 한국레노버 유한회사. 대한민국 강남구 테헤란로 211, KFAS 빌딩 12층(우편번호: 60141)
제한 보증(Limited Warranty) SBD	"귀하"와 Lenovo 사이에 체결한 "Lenovo 제한 보증"을 의미합니다. 해당 영업일(Same Business Day)을 의미합니다.
NBD	익 영업일(Next Business Day)을 의미합니다.
NBD 기술자 부품 설치(NBD Onsite Labour) OEM	Lenovo가 "귀하"의 "보증 대상 여부"를 파악 후, 진단 및 해결을 돕기 위해 기술자가 NBD(익 영업일) 방문하여 부품 설치를 지원합니다. 주문자 상표 부착 생산자(Original Equipment Manufacturer)를 의미합니다.
OEM 지원 소프트웨어(OEM Supported Software)	Norton AntiVirus™, Microsoft® Office 소프트웨어, Intuit® QuickBooks® 회계 소프트웨어, Adobe® Photoshop® 소프트웨어 및 Adobe® Acrobat® 소프트웨어를 포함할 수 있습니다. Lenovo는 이 목록을 수시로 업데이트 또는 변경할 권리를 보유합니다(목록은 Lenovo의 프리미엄 관리 콜 센터로 전화해 확인할 수 있습니다).
부품(Part(s))	Lenovo가 제공하는 순정 제품 또는 부품을 의미하며, 새 제품이 아닐 수 있으나 원래 Lenovo 제품 또는 파트와 최소한 기능 면에서 동등한 경우를 의미합니다.
제품(Product)	"귀하" 구입 용도로 Lenovo가 판매하는 모든 Lenovo 브랜드 또는 타사 하드웨어 또는 소프트웨어를 의미합니다. "하드웨어 제품"에는 PC(개인용 컴퓨터), 서버, 스토리지 장치 및 액세서리가 포함됩니다. "소프트웨어 제품"에는 컴퓨터 소프트웨어 "프로그램"(사전 로드되어 있거나 별도로 제공) 및 문서 등 라이선스가 부여된 관련 자료가 포함됩니다.
프로그램(Program)	소프트웨어 "제품"을 의미합니다.
RTD	Lenovo 서비스 센터에 반납(Return to Lenovo Service Center)을 의미합니다.
서비스(Service)	Lenovo의 "Premium Care"를 의미하며, 그 범위는 본 이용 약관에서 정의합니다.
기술 지원 담당자(TECHNICAL SUPPORT AGENT)	기술 지원 콜 센터 담당자를 의미합니다.



Premium Care (한국) 이용 약관

보증 대상 인시던트(Warrantable Incident)	"귀하"의 "Lenovo 제품"에 적용되는 "제한 보증" 및 "보증 연장" 기간 중 그 약관에 따라 정상적인 사용 중 자재 및/또는 제조 공정 상 발생하는 결함을 의미합니다.
귀하 또는 귀하의	"서비스"의 구입자인 귀하를 의미합니다.

3. 본 이용 약관의 적용 범위

3.1 법에 따라 허용되는 범위까지 본 이용 약관은 "Lenovo 제한 보증" 및 "Lenovo 보증 연장"을 포함한 "서비스"와 관련한 "귀하"와 Lenovo 간의 전체 계약을 의미합니다.

3.2 "귀하"는 본 이용 약관이 "서비스"와 관련해 "귀하"와 Lenovo(또는 "Lenovo 지정 리셀러") 간에 이루어진 모든 기존의 구두 또는 서면 연락에 우선하며 그것을 대체한다는 데 동의합니다.

3.3 본 약관 외에 추가적인 내용, 수정된 내용 또는 다른 제품에 포함된 다른 약관 및 "귀하"로부터의 서면 전달문은 무효이며 아무런 효력이 없습니다.

3.4 본 약관은 대한민국 국내에 한해 유효합니다.

4. PREMIUM CARE – 서비스 범위

4.1 24/7 365일 콜 센터

Premium Care 콜 센터는 연중 무휴, 하루 24시간(국경일 포함) 이용 가능합니다. Premium Care는 표준/기본 제공되는 서비스가 아닙니다. 이는 부가 서비스로, 고객은 선택에 따라 추가 비용을 부담하고 구입할 수 있습니다. 일부 해당되는 제품에 한 해, 추가 요금을 지불하면 서비스가 제공됩니다. 제한 보증과 동시에 적용됩니다.

Lenovo는 Premium Care 콜 센터가 다음과 관련해 대응할 수 있도록 노력을 기울일 것입니다.

- a) 문제 해결 및 진단 지원
- b) "OEM"(주문자 상표 부착 생산자) 지원 소프트웨어 지원
- c) 이력관리, 진행 및 종결에 도움이 되는 보증 "인시던트" 사례 관리 관련 정보
- d) 제품 일련번호 및 "서비스" 권한의 검증
- e) 발생한 문제가 보증 "인시던트" 인지 여부를 판단

4.2 "보증 대상 인시던트"의 해결 – 고객 직접 운송 서비스(Carry-in) 또는 우편서비스 수거-수리-반환(Pickup-Repair-Return)

- a) Premium Care 콜 센터의 문제 파악이 완료된 후, 필요한 경우(필요 여부는 Lenovo가 판단) Lenovo는 "보증 대상 인시던트"를 해결하기 위해 귀하의 "등록 사업장"에 우편서비스 또는 고객 직접 운송 서비스를 제공합니다.
- b) Lenovo는 "제한 보증"에 따라 장치에 하드웨어 수리 서비스가 필요한 경우 귀하의 PC/노트북/태블릿을 수거, 수리 후 반환해 드릴 수 있습니다. 모든 배송 비용은 Lenovo가 부담합니다.

4.3 "보증 대상 인시던트" 해결 – 원격

Premium Care 콜 센터의 문제 파악이 완료된 후, 필요한 경우(필요 여부는 Lenovo가 판단) Lenovo는 원격으로 "보증 대상 인시던트"에 대한 대응 및 해결을 시도합니다.



Premium Care (한국) 이용 약관

4.4 OEM 지원 소프트웨어의 서비스 지원

"OEM 지원 소프트웨어의 서비스 지원"에는 다음에 따라 "OEM 소프트웨어" 관련 문제에 OEM과 협력해 Lenovo가 단일 연락 창구 및 협업 지원을 제공하는 것이 포함됩니다.

- (a) "OEM 지원 소프트웨어"와 관련한 OS 및 "셋업 지원" 제공(참고 - "셋업 지원"에는 "OEM 지원 소프트웨어"에 대한 서비스 지원, 기본/방법 질문, 기능 요소 정의 질문 및 OEM 제공 수정/패치 지원 및 구현만 포함).
- (b) "귀하"와 OEM 간의 소통을 원활히 하기 위해 단일 연락 창구 역할을 하는 Lenovo의 기술 지원 담당자 배정
- (c) "귀하"의 문제가 식별 및 분리되어 OEM에 이관될 때까지는 Lenovo의 기술 지원 담당자가 OEM과 연락해 "귀하"의 문제를 등록합니다. 그 이후 Lenovo의 기술 지원 담당자는 문제를 계속 모니터링하면서 진행 상황과 제안된 해결 방안을 전달해 드립니다.
- (d) 이 서비스의 전제 조건으로, "귀하"는 반드시 해당 OEM과의 사이에 모든 필요한 라이선스 및 지원 계약을 보유하고 있어야 합니다.
- (e) Lenovo는 OEM의 소프트웨어, 제품 또는 서비스의 성능에 대해 일체의 모든 책임 또는 배상 책임을 배제합니다. 그리고
- (f) Lenovo는 문제 해결을 보증하지 않습니다.
- (g) "귀하"는 OEM이 문제를 해결하지 못할 수 있다는 것을 이해하고 그에 동의한 것으로 간주합니다. "귀하"는 해결 방안이 없거나 해결 방안을 "귀하" 입장에서 받아들일 수 없는 경우라 하더라도 협업적 지원을 제공한다는 Lenovo의 의무는 이행된 것으로 간주합니다.

4.5 종합 소프트웨어 지원

Lenovo는 "고객"이 당사에 연락을 취한 문제를 해결하기 위해 합당한 노력을 기울이겠으나, Lenovo가 보유하고 있지 않거나 Lenovo가 보유한 합당한 지식 범위를 벗어나는 해결 방안을 제공하는 데 대한 책임을 질 수 없으며, 특히 "고객"의 문제가 비 Lenovo 브랜드 소프트웨어 버그와 연관된 경우도 책임 범위를 벗어나는 경우에 해당됩니다. Lenovo는 그러한 비 Lenovo 브랜드 소프트웨어에 대해 지원을 제공하지 않는 데 대해 일체 배상 책임을 지지 않습니다.

- (i) 사전 설치된 애플리케이션
 - (a) Windows® OS
 - (b) Lenovo™ SHAREit
 - (c) Lenovo OneKey™ Recovery
 - (d) Lenovo REACHit
 - (e) Lenovo Companion
 - (f) Lenovo Solution Center
 - (g) Lenovo Utility
 - (h) Lenovo APP Explorer
 - (i) Lenovo Photo Master
 - (j) Lenovo WRITEit (Pen)
 - (k) Lenovo Onekey Recovery
- (ii) 타사 소프트웨어(라이선스가 있는 경우)
 - (a) Adobe® Acrobat® Standard
 - (b) Power DVD / Power 2 GO
 - (c) Dropbox(Basics 한정)



Premium Care (한국) 이용 약관

- (d) McAfee Live Safe
- (e) MS Office
- (f) Norton Anti-Virus
- (g) Norton – Internet Security
- (h) Skype
- (i) Intel 3D RealSense(Lenovo가 사전 설치한 경우)
- (j) MS Office 365

4.6 장치 셋업 지원

Box to Boot 지원, 전화를 통한 장치 셋업 지원

(a) 소프트웨어 설치:

- (i) 소프트웨어를 설치합니다
- (ii) 인터넷 브라우저를 설정합니다
- (iii) 이메일 서비스를 구성합니다
- (iv) PC에 안티바이러스 소프트웨어를 설치하고 구성합니다
- (v) 시스템이 설치하려는 소프트웨어와 호환되는지 확인합니다
- (vi) Lenovo 설치 소프트웨어를 최신 상태로 만들기 위해 필요한 소프트웨어 업데이트를 실시합니다
- (vii) 애플리케이션을 더 신속하게 액세스하는 데 유용한 바탕화면, 시작 메뉴 및 빠른 실행 단축 아이콘을 생성합니다

(b) Lenovo 장치를 네트워크에 연결:

- (i) 무선 네트워크에 장치 최대 4대를 연결합니다. 장치에는 PC, 태블릿, 스마트폰, 게임 콘솔, 프린터 또는 스토리지 장치가 포함될 수 있습니다
- (ii) 새로운 장치가 네트워크에 표시되고 네트워크를 통해 액세스할 수 있는지 확인합니다
- (iii) 네트워크 보안 설정을 구성하고 ISP 인터넷 연결을 확인합니다

(c) 기타 유용한 조치:

- (i) Lenovo 제품 지원 및 보증 정보
- (ii) 등록 절차에 대한 도움말 가이드
- (iii) 핫 픽스 및 패치 지원
- (iv) 기본 “방법” 또는 기능 요소 정의 관련 질문

4.7 연간 PC 건강 상태 점검 지원

이 서비스는 연 1회 Lenovo 서비스 센터를 통해서만 이용 가능합니다.

- (a) Lenovo 자체 개발 튜업 도구를 사용해 단계별 점검을 실시합니다
- (b) OS 설정과 기능 요소를 업계 벤치마크에 맞춰 최적화합니다
- (c) 메모리 관리를 보정합니다
- (d) 하드 드라이브 공간을 정리해 빈 공간을 확보합니다
- (e) 인터넷 및 브라우저 설정을 최적화합니다
- (f) 조각 모음 및 불량 섹터 점검을 예약합니다
- (g) 중요 Windows 파일 및 서비스 팩을 업데이트하고 자동 업데이트 기능을 켜서 시스템이 건강한 상태로 유지되도록 합니다
- (h) 각 OS 버전 내의 고유한 기능 요소를 활용합니다

5 귀하의 책임

5.1 일반 사항



Premium Care (한국) 이용 약관

"서비스"를 받으려면 "귀하"는 다음과 같은 필수 항목을 충족해야 합니다.

- (a) Lenovo가 "귀하"의 "제품"(제품 내 소프트웨어, 데이터 또는 기타 정보 포함)에 액세스하고 사용하는 데 필요한 권한을 보유하도록 합니다
- (b) Lenovo가 수거를 위해 "귀하"의 등록 사업장에 출입할 수 있도록 하는 데 필요한 권한을 보유하도록 합니다.
- (c) Lenovo 기술 지원 담당자 또는 Premium Care 콜 센터에 협조하고 그 합당한 지시를 따릅니다
- (d) Lenovo가 "귀하 제품"의 문제를 원격으로 해결하기 위해 "귀하 제품" 또는 시스템에 원격 연결하는 것을 허용하는 데 필요한 권한을 보유하도록 합니다.
- (e) "OEM 지원 소프트웨어"와 관련해 모든 필요한 라이선스 및 지원 계약을 보유 및 유지하고 있도록 합니다
- (f) "Lenovo 제품"(<http://support.lenovo.com/kr/ko/>) 및 "OEM 지원 소프트웨어"에 필요한 최소 릴리스 수준 또는 구성을 최신 상태로 유지하도록 합니다
- (h) Lenovo "서비스"를 이용하기 전에 "귀하 제품" 상에 있는 모든 데이터, 정보, 소프트웨어 및 기타 애플리케이션의 백업을 완료합니다. 또한 "귀하"에게는 "귀하 제품" 및 외장 저장장치에서 모든 기밀, 개인 또는 기타 독점 보유 정보를 삭제할 책임이 있습니다.

6 예외 사항

6.1 일반 사항

다음 사항은 "서비스" 범위에서 제외됩니다.

- (a) 설치 및 제거 서비스
- (b) 위치 이동 서비스
- (c) 교육 서비스
- (d) 외관 서비스, 지원 또는 액세서리
- (e) "OEM 대상 소프트웨어 지원" 범위 외의 타사 제품 또는 소프트웨어 지원
- (f) "귀하"에 의한 잘못된 사용, 사고, 수정, 부적절한 물리적 또는 작동 환경, 자연 재해, 전원 서지 또는 부적절한 유지관리에 따른 장애 또는 손상
- (g) 소프트웨어, 스파이웨어, 멀웨어 또는 기타 바이러스 또는 악성 소프트웨어 제거
- (h) 백업 서비스
- (i) 고급 무선, 네트워크 연결 또는 원격 설치, 셋업 또는 최적화 서비스
- (j) 스크립팅, 프로그래밍, 소프트웨어 또는 데이터베이스 설계, 구현, 개발 또는 기타 프로그래밍 관련 지원
- (k) 소프트웨어 문제로 필요한 수리
- (l) Lenovo 또는 Lenovo 지정 서비스 공급자가 아닌 자에 의한 지원, 변경, 조정, 수리 또는 서비스 기술 지원
- (m) "제품"의 무중단 또는 오류 없는 작동
- (n) "귀하" 데이터의 손실 또는 손상
- (o) 비 지정 서비스 공급자가 초래한 손상
- (p) "귀하"의 요청에 따라 Lenovo가 제공하거나 "Lenovo 제품"에 결합할 수 있는 것을 포함해 일체 타사 제품에 발생하거나 그로 인해 발생한 장애 또는 손상
- (q) Lenovo가 설치했다 하더라도 주변 기기 또는 타사 제품
- (r) "서비스"의 일환으로 제공되는 것이 아닌 배터리 등의 소모품.

7 기타 약관



Premium Care (한국) 이용 약관

7.1 Lenovo는 "서비스"가 합당한 주의와 스킬을 이용해 수행될 것임을 보증합니다.

7.2 교체

(a) "서비스"에 "제품" 또는 "부품"의 교체가 포함되는 경우, 교체된 "제품" 또는 "부품"은 Lenovo의 소유 재산이 되며 교체 "제품" 또는 "부품"은 "귀하"의 소유 재산이 됩니다.

(b) 변경되지 않은 Lenovo "제품" 및 "부품"에 한해 교체 대상으로 인정됩니다. Lenovo가 제공하는 교체 "제품" 또는 "부품"은 양호한 작동 가능 상태이며 원래 "제품" 또는 "부품"과 기능 면에서 동등합니다. 교체 "제품" 또는 "부품"은 새 제품이 아닐 수 있습니다.

(c) 법에 따라 허용되는 범위를 제외하고, 교체 "제품" 또는 "부품"에는 원래 "제품"에 대한 보증 기간 중 잔여 기간 동안 보증이 적용됩니다.

(d) 수리 대상인 "제품" 또는 "부품"은 수리하는 대신 동급의 리퍼브 "제품" 또는 "부품"으로 교체할 수 있습니다. 수리 대상 "제품" 및 "부품"은 리퍼브 "부품"을 사용해 수리할 수 있습니다. 수리 대상 "제품"이 사용자 생성 데이터를 보관하는 기능을 가진 경우 "제품" 수리 결과 데이터 손실이 발생할 수 있습니다.

8 책임의 제한

8.1 Lenovo는 Lenovo가 "귀하 제품"을 보유하고 있는 동안, 또는 Lenovo가 그 제품의 운송을 맡는 경우 이동 중에 한해 "귀하 제품"에 발생하는 손실 또는 손상에 대해 책임집니다.

8.2 Lenovo 또는 Lenovo 서비스 공급자는 "제품"에 저장되어 있는 기밀 정보, 독점 소유 정보 또는 개인 정보를 포함해 일체 데이터의 손실 또는 공개에 대해 일체 책임지지 않습니다.

8.3 Lenovo의 경영관리자, 직원, 계열사, 공급업체, 리셀러 또는 서비스 공급자를 포함해 Lenovo는 손실 또는 손상 발생 가능성을 사전에 고지 받았다 하더라도, 해당 클레임이 계약, 불법 행위, 보증, 과실, 무과실 책임 또는 기타 책임 이론 기반 여부에 관계없이 다음 사항에 대해 일체 책임지지 않습니다.

- (a) 제3자의 손해 배상 청구
- (b) 데이터 또는 기밀 또는 독점 소유 정보의 손실, 공개 또는 손상
- (c) 특별, 부수적, 결과적, 징벌적 또는 간접적 손해
- (d) 이익, 사업, 수익, 영업권 또는 기대되는 비용 절감의 손실

어떠한 경우에도 Lenovo, 그 경영관리진, 직원, 계열사, 공급업체, 리셀러 또는 서비스 공급자의 총 손해 배상액은 실제 직접 손해 발생 금액 또는 서비스에 대해 지불한 금액을 초과하지 않습니다.

9 일반 사항

Lenovo와 "귀하" 간에 교환된 정보는 "귀하"가 전화 또는 전자적 방식으로 공개한 정보를 포함해 기밀 또는 독점 소유 정보가 아닙니다.

9.2 개인정보 보호:

(a) "귀하"가 이 "서비스"를 취득하는 경우, Lenovo는 이름, 전화번호, 주소 및 이메일 주소를 포함한 "귀하"의 연락처 정보를 "귀하"로부터 직접, 또는 당사의 지정 서비스 공급자로부터 수집해 "서비스" 수행과 관련한 용도로 사용할 수 있습니다.

(b) 또한 Lenovo는 "서비스"에 대한 "귀하"의 만족도를 확인하거나 제품 리콜 또는 안전 문제에 관해 "귀하"에게 통지하기 위해 "귀하"에게 연락을 취할 수 있습니다.

(c) 상기 목적을 달성함에 있어, Lenovo는 "귀하" 정보를 "서비스"를 제공하는 데 있어 지원을 받기 위해 Lenovo가 이용하는 제3자 또는 관련 법인에 제공할 수 있습니다. 이러한 제3자 및 관련 법인은 그 소재지가



Premium Care (한국) 이용 약관

대한민국 국외일 수 있습니다. 해당 국가는 수시로 변경될 수 있으며(예: Lenovo가 제3자 지원 계약을 변경하는 경우) 그 국가들을 여기에 모두 열거하는 것은 실질적으로 가능하지 않습니다. "귀하"는 본 이용 약관을 수락함으로써 당사의 개인 데이터를 대한민국 국외로 전송하는 것을 허락하고 그에 동의하며, "서비스"와 관련한 "귀하"와 Lenovo 간의 계약 이행에 그러한 전송이 필요하다는 사실을 인정하는 것으로 간주합니다.

(d) Lenovo는 Lenovo가 "귀하"의 연락처 정보를 공개하는 모든 대상 당사자들에게 그러한 정보를 반드시 Lenovo의 "서비스" 제공을 지원하는 목적에 한해 사용하며, "귀하"의 연락처 정보를 무단 사용 또는 공개로부터 보호하기 위해 적절한 조치를 취하도록 하고 있습니다.

(e) 또한 Lenovo는 법에 따라 의무 사항으로 정해져 있거나 허용되는 경우 "귀하"의 연락처 정보를 공개할 수 있습니다. Lenovo의 개인정보 보호 정책은 <https://www.lenovo.com/kr/ko/privacy>에서 확인할 수 있습니다. Lenovo 정책에는 개인 정보 취급과 관련한 문의 사항 또는 불만 사항 관리 절차에 관한 자세한 정보가 포함되어 있습니다.

9.3 본 이용 약관 중 집행 불가하거나 무효하다고 판단되는 조항이 있다 하더라도 나머지 조항은 계속 효력을 갖습니다.

9.4 본 이용 약관의 어떠한 조항도 계약으로 포기 또는 제한될 수 없는 소비자의 법적 권리에 영향을 미치지 않습니다.

9.5 양 당사자 모두 자신이 통제할 수 없는 원인으로 인해 의무를 이행하지 못하는 경우 그에 대해 책임 지지 않습니다.

9.6 일방 당사자는 전자적 수단을 이용해 상대 당사자와 연락할 수 있습니다. 그러한 연락은 관련 법에서 허용하는 범위 내에서 서면으로 간주됩니다. 전자 문서에 들어 있는 식별 코드는 발송자 신분과 서류의 진위 여부를 인증하는데 충분합니다.

9.7 본 이용 약관의 준거법은 대한민국 법이며 분쟁 발생 시 대한민국 서울중앙지방법원이 사법 관할권을 갖습니다.