

# Lenovo Smart Lock

La tecnología **Smarter** ayuda a localizar, bloquear, proteger mejor y recuperar tu PC robada.



## Preguntas frecuentes (FAQ)

### 1. ¿Qué es Lenovo Smart Lock Services?

Lenovo Smart Lock Services, con tecnología Absolute®, es un software de seguridad basado en la nube que ayuda a proteger tu PC y te ayuda a localizar, bloquear, borrar datos y recuperar tu dispositivo robado. Al activar esta función en el dispositivo, puedes bloquear de forma remota tu PC, ayudar a evitar el acceso no autorizado, eliminar datos confidenciales y mostrar un mensaje personalizado en la pantalla para ayudar a localizar o recuperar tu dispositivo.

### 2. ¿Cómo puedo realizar un seguimiento de la ubicación de mi PC?

La **función Localizar** de Lenovo Smart Lock Services, que te permite realizar un seguimiento y localizar la última ubicación conocida de tu PC Lenovo a través de un explorador Web o una aplicación móvil. Basándose en los datos disponibles recopilados directamente de los sensores de ubicación del dispositivo, Lenovo Smart Lock intenta determinar la ubicación del dispositivo en función de varias tecnologías relacionadas, como GPS, sensores de ubicación del sistema operativo y triangulación Wi-Fi.

### 3. ¿Qué es la función de Bloqueo y cuándo debo utilizarla? La función de Bloqueo de Lenovo Smart Lock Services

La **función de Bloqueo** de Lenovo Smart Lock Services te permite bloquear el dispositivo de forma remota e impide el acceso no autorizado a la PC en caso de que se haya extraviado o haya sido robada. También puedes configurar un código de bloqueo y mostrar un mensaje de bloqueo personalizado para que se muestre en la PC.

### 4. ¿Qué es la función de Borrado de datos y cuándo debo utilizarla?

La **función de Borrado** de datos de Lenovo Smart Lock Services es una función de borrado de datos de manera remota. Al ser activada, se eliminan permanentemente los archivos de un dispositivo registrado, protegiendo así tu información personal y ayudando a prevenir el robo de identidad. Se recomienda implementar la función de borrado de datos en los casos en los que los datos de alta sensibilidad estén en riesgo.

### 5. ¿Cómo puede Lenovo Smart Lock Services ayudar a recuperar mi PC robada o extraviada?

Aprovechamos al aclamado equipo de investigación de Absolute que trabaja con la policía local para ayudar a recuperar tu dispositivo. Cuando el dispositivo robado se conecta a Internet, el equipo de investigaciones de Absolute implementará herramientas forenses patentadas en el dispositivo para recopilar pruebas y reunir un paquete de pruebas. A continuación, trabajarán con la policía local de forma continua para tratar de determinar la ubicación del dispositivo robado, que podrían llegar a recuperar. Por último, te enviaremos el dispositivo recuperado. El equipo de investigaciones de Absolute realizará un seguimiento de tu PC robada durante 1 año a partir de la fecha en que se informó del robo.

### 6. ¿Qué datos personales recopila Lenovo Smart Lock Service? Lenovo Smart Lock analiza e informa de los siguientes datos:

Lenovo Smart Lock analiza e informa de los siguientes datos:

- Datos de ubicación: Recopilados a partir de API de ubicación del SO, triangulación Wi-Fi y, si está disponible, GPS.
- Identificadores de hardware: Número de serie, dirección MAC y nombre del dispositivo.
- Información antivirus: Nombre, versión y fecha de instalación

No se recopilan datos personales, por ejemplo, el nombre, el teléfono o el historial de navegación, en ningún momento. El correo electrónico sólo se utiliza durante el proceso de activación y al acceder a la aplicación.

### 7. Mi dispositivo ha sido robado. ¿Cómo puedo informar de un robo y utilizar Lenovo Smart Lock Services?

Para informar del robo de tu dispositivo, sigue estos pasos:

1. Reporta el robo a la policía local y obtén un número de expediente policial. Ten en cuenta que este número de archivo policial es necesario, ya que no podemos realizar ninguna acción sin él.
2. Ponte en contacto con el Departamento de Soporte de Informe de Robo de Absolute para reportar el robo. Alternativamente, puedes iniciar sesión en tu cuenta en <https://lenovo.absolute.com/> y hacer clic en la pestaña de Recupero para enviar un informe de robo en línea.

### 8. ¿Puedo recuperar mi dispositivo robado en cualquier país?

Podemos realizar un seguimiento de un dispositivo robado en casi cualquier parte del mundo. Sin embargo, nuestro proceso de recuperación depende de la cooperación y los recursos de las fuerzas del orden público locales. Sólo podemos garantizar la recuperación en territorios con Garantía de servicio: EE. UU., Canadá, Reino Unido y Australia.

## 9. ¿Cuáles son los criterios para la elegibilidad de la Garantía de Servicio?

La Garantía de servicio es una opción disponible en Lenovo Smart Lock Services y, según los términos de esta opción, si un dispositivo es robado y no podemos recuperarlo en un plazo de 60 días, puedes ser elegible para un pago de hasta US\$2,000 en tu moneda local. Sin embargo, debes cumplir los siguientes criterios:

- El robo debe haber ocurrido dentro de un territorio de Garantía de Servicio: Canadá, Estados Unidos, Reino Unido y Australia. Si la laptop fue robada fuera de nuestro territorio de Garantía de Servicio, no calificarás para la Garantía de Servicio.
- Debes enviar una copia de la prueba de compra de PC al equipo de investigaciones de Absolute para que pueda verificar y calcular el valor de reembolso correcto para un pago de Garantía de servicio.
- También se debe proporcionar un informe policial. El equipo de Absolute requerirá que se les proporcione la información del informe policial dentro de un cierto período de tiempo, ya que esta información es crítica para el éxito de la investigación y para el recupero de tu PC. Sin el informe policial no podemos comenzar nuestros esfuerzos de investigación con las autoridades locales y, por lo tanto, nuestras posibilidades de recuperar con éxito un dispositivo robado.
- El pago de la Garantía de servicio no es elegible si se ha producido una recuperación de robo exitoso, o si el lanzamiento exitoso de una operación de bloqueo o de eliminación de datos (de cualquier tipo) ha tenido lugar en el dispositivo del cliente en cuestión dentro de un período de Garantía de servicio. Se considerará que la Garantía de servicio aplicable se ha cumplido y el cliente no podrá optar al pago de la Garantía de servicio.

Se aplican limitaciones; visita este enlace para ver todos los términos y condiciones de la Garantía de servicio.

## 10. ¿La ubicación del robo influye en la garantía de servicio?

Sí, nuestros territorios actuales de Garantía de Servicio incluyen Canadá, Estados Unidos, Reino Unido y Australia. Si el dispositivo fue robado fuera de los territorios de Garantía de Servicio, no calificarás para la Garantía de Servicio.

## 11. ¿Cuánto dura el periodo de Garantía del servicio?

Una vez adquirido, el periodo de Garantía de servicio comenzará a partir de la fecha del informe de robo y finalizará 60 días después.

## 12. ¿Tengo una Garantía de servicio para mis datos en mi PC robada?

La Garantía de servicio sólo tiene como objetivo regresarte el dispositivo. No hay protección contra daños ni garantía para los datos almacenados en el dispositivo.

## 13. Si solicito un borrado de datos en mi dispositivo robado, ¿sigue siendo aplicable la Garantía de servicio?

Si se aplica una función de Borrado de datos en el dispositivo robado, la Garantía de servicio sólo estará en vigor hasta que el dispositivo se conecte a Internet. Una vez que se inicie la eliminación de datos (comienza a eliminar datos del disco duro), la Garantía de servicio quedará anulada.

14. Si el intento de recuperar el dispositivo robado no es exitoso, ¿cuándo recibi

## 14. Si el intento de recuperar el dispositivo robado no es exitoso, ¿cuándo recibiré el pago de la Garantía de servicio?

Siempre que cumplas con todos los criterios de elegibilidad, cuando caduque el periodo de garantía de 60 días, recibirás un correo electrónico del equipo de Absolute que incluirá un formulario de envío. Este formulario, junto con cualquier otro documento solicitado, deberá ser enviado a Absolute. El pago será enviado dentro de los 30 días de recibir la documentación.

WW Services-Lenovo Smart Lock Services-KN25042022

Lenovo Smart Lock Services no es un sistema de seguridad supervisado y no almacena ninguna información personal del usuario como la ubicación o los datos personales.

1- Eres elegible para un reembolso de garantía de servicio de hasta US\$2,000 en tu moneda local en territorios de garantía de servicio: EE. UU., Canadá, Reino Unido y Australia. Visita este enlace para más información.

Productos y ofertas sujetos a disponibilidad. Lenovo se reserva el derecho de modificar sus ofertas de productos y especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. Lenovo hace todo lo posible para garantizar la exactitud de toda la información transmitida, pero no se hace responsable de los errores editoriales, fotográficos o tipográficos que esta pueda contener. Las imágenes se ofrecen únicamente a título ilustrativo. Para ver las especificaciones completas de productos, servicios y garantías de Lenovo visita [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo. Todo otro nombre de empresa, producto o servicio puede ser marca registrada o marca de servicio de otros propietarios. ©Lenovo 2022. Todos los derechos reservados.

Lenovo