



Гарантия



Защита



Заводские услуги



Управляемые услуги



Восстановление и утилизация активов



Lenovo™

# ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ LENOVO™

## ЗАЩИТИТЕ ВАШИ ВЛОЖЕНИЯ

Lenovo™ обеспечивает полную поддержку ваших ИТ-активов на протяжении всего жизненного цикла. На каждом этапе — от планирования, развертывания поддержки до восстановления ИТ-активов — мы предлагаем клиентам высокий уровень компетентности и услуг, чтобы они могли легче оценить объемы затрат, предоставляем лучшие условия соглашений об уровне обслуживания и обеспечиваем максимальное удобство конечному пользователю. Уникальные предложения и опыт, доступные получателям услуг Lenovo™, помогут вам использовать приобретенные технологические решения максимально эффективно.

### ПРЕИМУЩЕСТВА LENOVO™

- ▶ Никто не знает наши продукты лучше нас! Лучшие продукты достойны лучшего обслуживания.
- ▶ Сертифицированные технические специалисты Lenovo™ выполняют ремонт высочайшего качества с использованием деталей, соответствующих требованиям Lenovo™.
- ▶ Наша глобальная сеть региональных центров поддержки предоставляет вашей компании и ее сотрудникам стандартизованную поддержку на местном языке, где бы они ни находились.

### ЭКОНОМИЯ СРЕДСТВ

Минимизируйте непредвиденные операционные расходы и затраты на техническое обслуживание.

### ГЛОБАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ

Согласованные уровни обслуживания для международных компаний, поддержка на региональных и местных языках.

### ПОВЫСЬТЕ ВРЕМЯ НЕПРЕРЫВНОЙ РАБОТЫ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ

Удобные возможности: ремонт на месте и ускоренное обслуживание с доставкой в пункт технического обслуживания.

### АДАПТАЦИЯ ПОД ВАШИ ПОТРЕБНОСТИ

Гибкие возможности гарантийного обслуживания Lenovo позволяют решать самые разнообразные задачи, стоящие перед компаниями. Подберите срок обслуживания в соответствии с предполагаемым жизненным циклом ваших настольных ПК.

## ПОДРОБНЕЕ О ПРЕДЛОЖЕНИИ

- ▶ **Расширения гарантии** позволяют продлить срок базовой гарантии при сохранении уровня обслуживания, а значит вы дольше будете защищены от непредвиденных расходов на ремонт или замену оборудования. Расширения доступны на периоды до пяти лет для продуктов Think и до трех лет для продуктов под торговыми марками Idea и Lenovo.
- ▶ **Расширения гарантии** позволяют клиентам выбрать оперативность реагирования и качество обслуживания в соответствии с потребностями компании. Эти дополнительные услуги можно выбрать при покупке либо в течение срока действия базовой гарантии. В зависимости от начальной базовой гарантии на систему могут быть доступны планы обслуживания со следующими уровнями:

## РЕМОНТ В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАХ LENOVO

- ▶ **Отправка почтой** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы, но отправку (в том числе упаковку) в гарантийную мастерскую или ремонтный центр осуществляет клиент<sup>1</sup>.
- ▶ **Самостоятельная доставка** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы, но отправку в гарантийную мастерскую или ремонтный центр осуществляет клиент. После того как продукт будет отремонтирован или заменен, клиент сможет забрать его из указанного пункта выдачи<sup>1</sup>.
- ▶ **Прием и возврат курьерской доставкой** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы; отправку (в том числе упаковку) или доставку в ремонтный центр оплачивает компания Lenovo<sup>TM</sup>.
- ▶ **Ускоренный прием и возврат курьерской доставкой<sup>3</sup>** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы; ориентировочное время оказания услуги составляет 3 рабочих дня.

## РЕМОНТ В ПОМЕЩЕНИИ КЛИЕНТА

- ▶ **Проведение работ на месте** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы на объекте клиента (в производственном или жилом помещении). Если специалисты Lenovo<sup>TM</sup> решат, что на вашу проблему распространяются условия гарантии и что она не может быть решена по телефону, то в место эксплуатации будет отправлен технический специалист. Обычно он прибывает на следующий день<sup>2</sup>.
- ▶ **Обслуживание на месте + вызов технического специалиста для установки компонентов, заменяемых клиентом:** условия базовой гарантии обычно подразумевают самостоятельную замену клиентом некоторых компонентов устройств, однако после повышения уровня обслуживания до «Вызова технического специалиста для установки компонентов, заменяемых клиентом» в отношении таких частей будет предоставляться обслуживание на месте<sup>2</sup>.

## МЕЖДУНАРОДНОЕ ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- ▶ **Международное гарантийное обслуживание** — в рамках этого предложения клиенты могут пользоваться гарантийным обслуживанием продуктов Lenovo<sup>TM</sup> во всех странах, где они продаются и обслуживаются. Срок предоставления услуги зависит от срока базовой гарантии. Доступно для продуктов линейки Think и для некоторых продуктов под торговыми марками Lenovo и Idea в соответствии со стандартными условиями гарантийного обслуживания<sup>4</sup>.
- ▶ **Глобальное обслуживание** — расширение до глобального обслуживания приобретается в дополнение к одной или нескольким опциональным услугам, после чего территория оказания этих услуг больше не ограничивается страной пользователя. Расширение до глобального обслуживания доступно для следующих услуг Lenovo: «Гарантия на герметичную аккумуляторную батарею», «Оставьте жесткий диск у себя», «Защита от случайных повреждений». Уровень обслуживания будет соответствовать уровню, действующему в стране пользователя (а в случае его недоступности будет максимально к нему приближен)<sup>4</sup>.

## ДРУГИЕ РАСШИРЕНИЯ ГАРАНТИИ

- ▶ **Поддержка уровня Premier** — в рамках поддержки уровня Premier от Lenovo<sup>TM</sup> клиентская компания может взаимодействовать непосредственно с квалифицированными техническими специалистами Lenovo, которые не отвечают на вопросы по готовому шаблону, а действительно стараются решить проблемы клиента на всех этапах. Кроме того, необходимые детали и услуги предоставляются клиенту в приоритетном порядке<sup>1</sup>.

Lenovo Services

Гарантийные услуги Lenovo<sup>TM</sup> — часть комплексного набора услуг, предназначенных для поддержки ваших настольных ПК на всем протяжении их жизненного цикла. Более подробную информацию об этом и о других видах сервисной поддержки можно получить у торгового представителя Lenovo.

<sup>1</sup>] Может быть недоступно в некоторых регионах. <sup>2</sup>] Если специалисты Lenovo придут к выводу, что на проблему, связанную с вашим продуктом, распространяются условия гарантии и что проблема не может быть решена по телефону или путем самостоятельной замены детали силами клиента, то ремонтные работы будут проведены на месте. <sup>3</sup>] Услуга предоставляется в отношении ноутбуков и планшетов под торговой маркой Think в Австрии, Германии, Ирландии и Великобритании. <sup>4</sup>] Услуга предоставляется только в отношении продуктов под торговой маркой Think. Доступность каких-либо продуктов и предложений не гарантируется. Lenovo оставляет за собой право в любой момент и без уведомления изменять содержание коммерческих предложений и технические характеристики. Lenovo прилагает все усилия, чтобы обеспечить точность информации, но не несет ответственности за любые редакторские, визуальные и типографские ошибки. Все изображения приведены исключительно в качестве иллюстраций. Полный ассортимент и информацию об обслуживании и гарантии Lenovo см. на сайте [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Зарегистрированные товарные знаки Lenovo: Lenovo, логотип Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do, ThinkPlus. Названия других компаний, продуктов и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих правообладателей. © Lenovo, 2018 г. Все права защищены.