

lenovo FOR
THOSE
WHO DO.

SERVICES DE GARANTIE LENOVO® PROTÉGEZ VOTRE INVESTISSEMENT

Le portefeuille complet de services Lenovo inclut des options de services de garantie conçues pour répondre aux besoins d'assistance variables de votre organisation. Nous proposons des solutions à période et à tarif fixes, qui autorisent une budgétisation précise des dépenses en équipement afin de gérer efficacement les cycles de renouvellement et les besoins d'assistance critiques. Lenovo vous apporte une solution à source unique qui vous aide à atteindre vos objectifs de rentabilité, de niveaux de service améliorés, de productivité et de satisfaction des utilisateurs, où que vous soyez.

Les services de garantie primés Lenovo sont fournis par des techniciens formés par Lenovo, utilisant des composants certifiés Lenovo. Par conséquent, votre organisation a la certitude de bénéficier d'une assistance client et de normes de qualité élevées conformes à vos attentes. Vous avez la tranquillité d'esprit et la certitude que vos actifs sont protégés et que vos services informatiques sont libres de se concentrer sur les objectifs critiques de votre entreprise.

MISES À NIVEAU ET EXTENSIONS DE GARANTIE

Lenovo® offre une gamme étendue d'options de garantie pour vos systèmes Think, Idea ou Lenovo, en fonction du type de machine et de la garantie de base. Ces options peuvent être sélectionnées pendant l'achat ou pendant la validité de la garantie initiale.

- **Les extensions de garantie** sont disponibles pendant une période maximale de cinq ans (selon le système). Vous pouvez donc bénéficier d'une solution de service basée sur une période et un tarif fixes, vous permettant de planifier avec précision vos dépenses en équipements.
- **Les mises à niveau de garantie** vous permettent d'adapter les délais de réponse et les niveaux de service à vos besoins d'assistance critiques.

En fonction de la garantie de base initiale du système, des plans de maintenance sont disponibles avec les niveaux de service standard suivants :

OFFRES DE SERVICE	DESCRIPTION
Service d'envoi au dépôt ou retour atelier ¹	Réparation incluant les pièces et la main-d'œuvre, avec emballage et expédition supportés par le client, ou livraison dans un centre de réparation ou fournisseur sous garantie agréé.
Service d'enlèvement ou enlèvement & relivraison par messagerie	Réparation incluant les pièces et la main-d'œuvre, avec emballage et expédition, ou livraison dans un centre de réparation, supportés par Lenovo.
Service sur place ²	Service de réparation sur votre lieu de travail incluant les pièces et la main-d'œuvre. • Si Lenovo détermine que le problème rencontré est couvert par la garantie du produit et qu'il ne peut pas être résolu par téléphone, un technicien viendra effectuer la réparation sur place et normalement le jour suivant. Le remplacement sur place des PRC est une extension de garantie incluant l'intervention sur place d'un technicien qui installera les Pièces Remplaçables par le Client (PRC).
Garantie internationale ³	Service de réparation PC pour les clients qui nécessitent une réparation sous garantie pendant leurs déplacements à l'étranger. www.lenovo.com/internationalwarranty

Des améliorations supplémentaires du niveau de service peuvent être disponibles dans certains pays pour des systèmes Lenovo spécifiques. Des arrangements spéciaux sont possibles à la demande.

AVANTAGES

- La souplesse des options de garantie Lenovo permet de répondre efficacement aux besoins variables des organisations.
- Aligner la durée du service et la durée d'utilisation prévue de vos PC.
- Minimiser les dépenses imprévues de la maintenance et de l'exploitation.
- Optimiser la disponibilité des équipements, renforcer votre productivité personnelle, mais aussi celle de votre entreprise et des utilisateurs finaux.
- Niveaux de service cohérents pour les organisations multinationales dans différents pays avec assistance dans la langue locale.
- Options de service pendant le prochain jour ouvrable ou sur site.
- Les services d'assistance technique Lenovo sont reconnus comme des leaders de l'industrie informatique mondiale par des sources industrielles telles que TBR, Laptop Magazine, PC Magazine et IDC Dataquest.
- Des machines exceptionnelles méritent des services exceptionnels et seulement Lenovo sait les fournir avec des ressources primées et des techniciens Lenovo certifiés.

Les services de garantie Lenovo font partie d'un portefeuille de services primés de Lenovo qui supportent la totalité du cycle de vie de vos PC. Pour en savoir plus sur ces services, ou d'autres offres de services, veuillez contacter votre représentant Lenovo ou visitez www.lenovo.com/services

Lenovo Services

(1) Le service d'envoi au dépôt/ retour atelier peut ne pas être disponible dans tous les pays. (2) Le service est disponible pendant les horaires de travail normaux de Lenovo dans le pays. Les appels reçus après 16h00 (heure locale) seront traités pendant les prochaines 24 heures. Le service sur place est uniquement disponible dans les zones urbaines. Le service pendant le prochain jour ouvrable n'est pas garanti. (3) La Garantie internationale est disponible, mais des variations régionales peuvent modifier le niveau de service. Produits et offres valables dans la limite des stocks disponibles. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres et les spécifications de produits à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir l'exactitude des informations, mais rejette toute responsabilité en cas d'erreurs rédactionnelles, photographiques ou typographiques. Images non contractuelles. Pour consulter les spécifications complètes des produits, des services et des garanties Lenovo, visitez le site www.lenovo.com. Les marques suivantes sont des marques commerciales ou déposées de Lenovo : Lenovo, le logo Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do et ThinkPlus. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou de services de tiers. ©2012 Lenovo. Tous droits réservés.