

# lenovo Contrato con Clientes

---

El presente Contrato con Cliente de Lenovo (en adelante el “Contrato”), vigente desde el día en que Lenovo lo firma, se celebra entre \_\_\_\_\_, una empresa \_\_\_\_\_ con oficinas en \_\_\_\_\_ (en adelante el “Cliente”) y Lenovo Mexico, S. de R.L. de C.V. una empresa Mexicana con oficinas en Paseo de los Tamarindos 400 A, Torre 1, Piso 27 Bosques de las Lomas CP 05120 México DF (“Lenovo”). El Cliente y Lenovo pueden ser referidos en el presente Contrato como las “partes” e individualmente como la “parte”.

El presente Contrato consta de: (i) los presentes términos; (ii) **Anexo A** – Informaciones del Servicio de Garantía; (iii) **Anexo B** – Descripciones de precios, productos y servicios; (iv) **Anexo C** – Asociados del Cliente y Garantía de Pago; y (v) cualquier otro documento acordado por escrito para que forme parte del presente Contrato. Otras descripciones de productos o servicios, listas y precios o declaraciones de trabajo serán parte del presente Contrato cuando se agreguen como enmienda firmada por ambas partes. Otros términos adicionales o diferentes que no estén por escrito y firmados por ambas partes, así como cualquier término en una compra del Cliente no serán parte del presente Contrato.

Un producto o Servicio es objeto del presente Contrato cuando Lenovo acepta la orden del Cliente enviando la aceptación escrita de la orden del Cliente; enviando el Producto; o de lo contrario colocando el Producto o Servicio de software a disposición del Cliente. La confirmación de Lenovo de la recepción de su orden de pedido no constituye la aceptación en sí.

## 1. Definiciones

**1.1 Producto** es aquel producto de hardware o software de Lenovo o de terceros que Lenovo le provee al Cliente según el presente Contrato. Los productos de hardware incluyen computadoras y opcionales o accesorios. Los productos de software incluyen programas de software para computadoras (ya sean instalados con anterioridad o provistos por separado) y materiales de licencia relacionados, como documentos.

**1.2 Servicio** es el desempeño de una tarea, asesoramiento, asistencia o el acceso a un recurso (como el acceso a una base de datos) que Lenovo pone a disposición del Cliente.

## 2. Precios y Pagos

Los precios de Productos o Servicios serán los indicados en el **Anexo B** o aquellos que las partes acuerden por escrito. Si no se pagan por adelantado, todos los montos son pagaderos al momento de recepción de la factura. Aquellos montos que Lenovo no reciba dentro de los treinta (30) días de la recepción de la factura estarán vencidos. El Cliente pagará un recargo por pago atrasado menor al 1,5% por mes o la tasa máxima permitida por ley sobre el saldo vencido inequívoco del valor de la factura. El Cliente pagará cualquier venta aplicable, uso o tasas similares, tarifas o impuestos salvo que el Cliente proporcione a Lenovo documentación de exención. El Cliente es responsable de las tasas, si hubieren, de los Productos y Servicios desde la fecha en que Lenovo los envía al Cliente o la fecha en la cual Lenovo presta los Servicios. No se aplicarán otros descuentos, beneficios por cantidad o promociones, a menos que Lenovo lo acuerde expresamente. Los gastos de envío, si correspondieren, se especificarán en una factura o en un documento complementario.

## 3. Título y Riesgo de Pérdida

Lenovo transfiere al Cliente la titularidad y riesgo de pérdida de un Producto al momento de realizar el despacho del mismo. Lenovo no transfiere la titularidad de Productos de software.

## 4.0 Garantías

4.1 Lenovo garantiza que cada Producto de hardware de marca Lenovo (de aquí en adelante denominado “Producto de hardware”) que el Cliente compró, para el propio uso del Cliente y no para reventa, se encuentra libre de defectos de materiales y de fabricación bajo el uso normal durante el período de garantía. El período de garantía para un Producto de hardware comienza en la fecha original de compra especificado en la factura de Lenovo, salvo que especifique lo contrario por escrito. El período de garantía y el tipo de servicio de garantía que se aplica al Producto de hardware se especifican en el **Anexo A** – Informaciones del Servicio de Garantía.

4.2. La presente garantía no se aplica a ningún Producto de hardware que haya sufrido un mal uso, accidentes, modificaciones no autorizadas, que se utilizó en un ambiente operativo o físico inadecuado, desastres naturales, subidas de tensión o mantenimiento no autorizado; cualquier producto de hardware de terceros, incluyendo aquellos que Lenovo puede proporcionar o integrar en un Producto de hardware de Lenovo a pedido del Cliente o en un software, sea provisto como un Producto de hardware o instalado posteriormente. La presente garantía no incluye ningún soporte técnico, como la ayuda con las preguntas “how-to” y aquellas relacionadas con la configuración y la instalación del Producto de hardware. La

# lenovo Contrato con Clientes

garantía será nula si las etiquetas de identificación del Producto o de las partes se modifican o se retiran. En ningún caso la presente garantía incluirá responsabilidad por funcionamiento interrumpido o libre de errores de un Producto de hardware o cualquier pérdida o daño en los datos de un Producto de hardware.

**4.3 LA PRESENTE GARANTÍA ES EXCLUSIVA Y SUSTITUYE CUALQUIER OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO SIN LIMITACIONES, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. TODOS LOS SOFTWARE, SERVICIOS, SOPORTES Y TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS SE ENTREGAN TAL CUAL SON, SIN GARANTÍAS O CONDICIONES DE NINGÚN TIPO.** Otros fabricantes, proveedores, proveedores de servicios o editores pueden ofrecerle sus propias garantías al Cliente.

## 5. General

**5.1 Producto, parte o cambios en los componentes.** Lenovo puede cambiar los componentes o partes de un Producto de hardware sin aviso siempre que los componentes o partes que se reemplazan ofrezcan el mismo desempeño o mejor. Cualquier cambio no tendrá costo alguno para el Cliente y tampoco modificará los derechos del Cliente según la garantía del Producto de hardware.

**5.2 Venta de Productos y Servicios del Cliente.** Si el Cliente vende Productos y Servicios que le compró a Lenovo en competencia con revendedores Lenovo, Lenovo puede terminar el presente Contrato y discontinuar las ventas al Cliente.

**5.3 Informaciones del Cliente.** Lenovo y sus afiliadas pueden almacenar, usar y procesar informaciones de contacto y otras informaciones sobre el Cliente, incluyendo nombre, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, necesarias para cumplir con el presente Contrato, incluyendo sin limitaciones el servicio de garantía. Dichas informaciones se procesarán y usarán en relación con el presente Contrato y los Productos y Servicios. Lenovo la puede transferir a cualquier país en el cual Lenovo haga negocios, y enviar a entidades que actúen en nombre de Lenovo en relación con el presente Contrato y los Productos y Servicios. Lenovo también puede divulgar dicha información cuando la ley lo requiera.

**5.4 Limitación de responsabilidades.** Excepto por: (i) daños corporales (incluyendo la muerte); (ii) daños a bienes inmuebles o bienes muebles tangibles y (iii) obligaciones de indemnización de Lenovo según la Sección 5.5 abajo:

**5.4.1** Ninguna de las partes, incluyendo sus afiliadas, será responsable de la otra parte o sus afiliadas, por algo de lo siguiente aún si fuera informada de su posibilidad y si surge en un contrato, agravio (incluyendo negligencia) u otro: (a) reclamos de terceros por daños; (b) pérdida o daños en los datos; (c) daños especiales, incidentales, indirectos, punitivos, ejemplares o consecuenciales; o (d) lucros cesantes, ingresos por actividades comerciales, fondo de comercio o ahorros anticipados; y

**5.4.2** La responsabilidad máxima acumulada de cada una de las partes y sus afiliadas, con respecto a la otra parte y sus afiliadas, por todas las acciones que surjan o relacionadas con el presente Contrato y todas las órdenes emitidas en virtud del presente, independientemente de la forma de la acción o la teoría de la recuperación, se limitará al monto total pagado o que el Cliente pagó, así como sus afiliadas, a Lenovo y sus afiliadas en concepto de todas las órdenes emitidas según el presente Contrato.

**5.5 Indemnización.** Si un tercero reclama que un Producto Lenovo proporcionado según el presente Contrato infringe la patente o sus derechos intelectuales de ese tercero, Lenovo defenderá al Cliente contra ese reclamo a su cargo y pagará todos los gastos, daños y honorarios de abogados que determine el tribunal, siempre que el Cliente: (a) notifique de inmediato el reclamo a Lenovo por escrito y (b) permita a Lenovo mantener el control de la defensa y toda negociación de conciliación relacionada, al igual que el Cliente colabore con Lenovo en todo ello. Si se realizara o si pareciera que se ha presentado dicho reclamo, el Cliente está de acuerdo en que Lenovo le permita continuar con el uso del Producto, modificarlo o reemplazarlo por uno que sea funcionalmente equivalente. Si Lenovo determina que ninguna de estas alternativas es posible, el Cliente acepta devolver el Producto a Lenovo previa solicitud por escrito. Lenovo proporcionará al Cliente un crédito equivalente a la suma que pagó por el Producto.

Lenovo no tiene obligación alguna para con ningún reclamo basado en: (i) cualquier elemento que el Cliente provea y que se incorpore o combine con un Producto; (ii) la modificación de un Producto por parte del Cliente; (iii) la conformidad de Lenovo con las especificaciones o requisitos del Cliente o (iv) la infracción causada por un Producto de terceros aislado, opuesto a su combinación con Productos Lenovo.

**5.6 Cesión.** Ninguna de las partes puede ceder el presente Contrato, total o parcialmente, sin el previo consentimiento escrito de la otra parte. Ninguna de las partes negará tal autorización sin fundamento. La cesión de este Contrato, total o parcialmente, a la empresa de la cual cualquiera de las partes es parte o la organización sucesora, resultante de fusión o



# **lenovo** Contrato con Clientes

Dirección del cliente:

Dirección de Lenovo:

Paseo de los Tamarindos 400 A, Torre 1, Piso 27 Bosques de  
Las Lomas CP 05120 México DF

Lenovo

Atn.:

Tel

Fax

Dirección de correo electrónico:

Atn.:

Tel

Fax

Dirección de correo electrónico:

Los siguientes documentos se incorporan al presente Contrato y forman parte del mismo:

Anexo A: Informaciones del Servicio de Garantía
Anexo B: Precios, Descripciones de Productos y Servicios
Anexo C: Afiliadas del Cliente y Garantía de Pago

# lenovo Contrato con Clientes

## Anexo A Informaciones del Servicio de Garantía

Si se descubre un defecto de material o de fabricación durante el período de garantía, el servicio se puede obtener contactando a Lenovo o un proveedor de Servicio autorizado por Lenovo ("Proveedor de Servicios"). La reparación, corrección y sustitución en la forma descrita a continuación representará el cumplimiento de todas las obligaciones de Lenovo según la garantía limitada de Lenovo. La lista de Proveedores de Servicios y sus números de teléfono está disponible en [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

Es posible que el servicio de garantía puede no esté disponible en todas las regiones y puede variar de una región a otra. Podrían aplicarse tarifas fuera de un área de servicio normal del Proveedor de Servicios.

El Proveedor de Servicios intentará diagnosticar y solucionar problemas por teléfono, correo electrónico o asistencia remota. Los procedimientos de determinación y solución de un problema especificados por el Proveedor de Servicios deben cumplirse como parte del servicio de garantía. El Proveedor de Servicios podría indicar al Cliente que descargue e instale las actualizaciones de software específicas.

Si un problema se puede resolver con la sustitución de partes que por parte del Cliente ("Unidad reemplazable por el Cliente" o "CRU", por sus siglas en inglés), el Proveedor de Servicios enviará la parte CRU al usuario para éste la instale.

Si un problema no se puede resolver por teléfono o de manera remota, mediante la aplicación de actualizaciones de software del usuario o la instalación de una parte CRU, el Proveedor de Servicios acordará un servicio según el **Tipo de Servicio de Garantía** indicado para el Producto de hardware según se especifica a continuación.

Si el Proveedor de Servicios determina que no es posible reparar un Producto de hardware, el Proveedor de Servicios lo reemplazará por uno que sea al menos funcionalmente equivalente. Si el Proveedor de Servicios determina que un Producto de hardware no se puede reparar o reemplazar, la única solución será devolver el Producto de hardware a Lenovo para que le reintegre el precio de compra.

Cuando el servicio de garantía implique el reemplazo de un Producto de hardware o de una parte, dicho Producto o parte pasarán a ser propiedad de Lenovo y el producto reemplazado será propiedad del Cliente. Sólo Productos de hardware y partes no modificados se pueden reemplazar. El producto de hardware o parte para reemplazo que Lenovo proporcionó puede que no sea nuevo, pero estará en buenas condiciones y será al menos funcionalmente equivalente al Producto de hardware o parte. El Producto de hardware o parte de sustitución quedará garantizado por el período restante que le quede al producto original.

Antes que el Proveedor de Servicios reemplace un Producto de hardware o parte, el Cliente:

1. retirará todas las características, opciones, modificaciones e anexos que no estén cubiertos por la garantía; y
2. garantizará que el Producto de hardware se encuentra libre de obligaciones o restricciones legales que impidan el cambio.

Antes de la prestación de servicios, el Cliente acepta:

1. cumplir con los procedimientos de solicitud de servicios que el Proveedor de Servicios especifique;
2. realizar una copia de seguridad de todos los programas y datos incluidos en el Producto de hardware;
3. proporcionar al Proveedor de Servicios todas las claves del sistema y libre acceso a las instalaciones para poder prestar el servicio de garantía; y
4. garantizar que toda la información sobre las personas identificadas o inidentificables ("Datos Personales") se haya eliminado del Producto de hardware.

Tipo de Producto de hardware	Período de garantía	Tipo del Servicio de Garantía
<b>Batería de la Portátil</b>	<b>Un (1) Año</b>	<b>1</b>

Si fuera solicitado, un Proveedor de Servicios prestará servicios de reparaciones o de cambios de acuerdo con el tipo del servicio de garantía especificado para el Producto de hardware. La programación de servicios dependerá en el tiempo de la llamada del Cliente, la disponibilidad de las partes y de otros factores.

Un período de garantía de tres (3) años para partes y un (1) año para fabricación significa que Lenovo proporcionará el

# **lenovo** Contrato con Clientes

servicio de garantía sin cargo para:

- a. partes y fabricación durante el primer año del período de garantía (o un período más prolongado según lo requerido por la ley); y
- b. sólo partes, para intercambio, en el segundo y tercer año del período de garantía. El Proveedor de Servicios cobrará al Cliente la mano de obra que proporcionó durante la realización de la reparación o reemplazo en el segundo y tercer año del período de garantía.

## **Tipos de Servicios de Garantía**

### **1. Servicios de Unidad Reemplazable por el Cliente (“CRU”)**

Según un Servicio CRU, el Proveedor de Servicios enviará las partes CRU al Cliente para que éste las instale. Las informaciones y las instrucciones de reemplazo se envían junto al Producto de hardware y están disponibles por Lenovo en cualquier momento mediante pedido. Las partes CRU que se instalan fácilmente por el Cliente se llaman las partes CRU de auto-servicio, mientras que las partes CRU opcionales de servicio pueden requerir ciertas habilidades y herramientas técnicas. La instalación de la parte CRU de auto-servicio es responsabilidad del Cliente. El Cliente puede solicitar que un Proveedor de Servicios instale partes CRU de servicio opcionales según uno de los otros tipos de servicios de garantía indicados para el Producto de hardware. Es posible que un servicio opcional esté disponible para compra a Lenovo para que Lenovo le instale partes CRU de auto-servicio para Cliente. El Cliente puede encontrar una lista de partes CRU y su designación en la publicación que envía el Producto de hardware o en [www.lenovo.com/CRUs](http://www.lenovo.com/CRUs). El pedido para devolver un parte CRU defectuosa, si hubiera, se especificarán en los materiales enviados con una parte CRU de reemplazo. Cuando se requiera la devolución: 1) instrucciones de devolución, una etiqueta de envío y un embalaje se incluirá junto con la parte CRU de reemplazo; y 2) se le podrá cobrar al Cliente la parte CRU si el Proveedor de Servicios no recibe la parte CRU defectuosa a los treinta (30) días de la recepción del Cliente de la parte de reemplazo.

### **2. Servicio in situ**

Según el Servicio in situ, el Proveedor de Servicios reparará o cambiará el Producto de hardware en las instalaciones del Cliente. El Cliente deberá proporcionar un área de trabajo adecuada para permitir el desarmado y el armado del Producto de hardware. Para algunos Productos de hardware, ciertas reparaciones pueden requerir el envío del producto a un centro de servicio técnico específico.

### **3. Servicio de mensajería o depósito**

Según el Servicio de mensajería o depósito, el Producto de hardware será reparado o reemplazado en un centro de servicio específico, estando a cargo del Proveedor de Servicios la organización del envío. El Cliente es responsable de desconectar el Producto de hardware. Usted recibirá un embalaje para el envío del Producto a un centro de servicio indicado. Un servicio de mensajería llevará el Producto de hardware y lo entregará a un centro de servicios indicado. Luego de su reparación o cambio, el centro de servicios concertará la entrega del Producto de hardware al Cliente.

### **4. Servicio de reparaciones en taller o por correo**

Según el Servicio de reparaciones de en taller o por correo, el Producto de hardware se reparará o intercambiará en el centro de servicios designado, estando a cargo del Cliente la organización de la entrega o envío. El Cliente entregará o enviará por correo el Producto de hardware, franqueo pagado, según el Proveedor de Servicios especifique, empaquetado de forma adecuada para una región designada. Una vez que el Producto de hardware se reparó o reemplazó, estará disponible para el Cliente lo recoja. En caso de no poder, el Proveedor de Servicios podría disponer de éste como considere oportuno. Para el Servicio por correo, se devolverá el Producto de hardware al Cliente, cargando Lenovo con los gastos, a menos que el Proveedor de Servicios especifique lo especifique de otro modo.

### **5. Servicio de intercambio de productos**

Según el Servicios de intercambio de productos, Lenovo enviará un Producto de hardware de reemplazo a las instalaciones del Cliente. El Cliente será responsable de la instalación y la verificación de su funcionamiento. El Producto de hardware de reemplazo será propiedad del Cliente a cambio del Producto de hardware fallado, el cual será propiedad de Lenovo. El Cliente embalará el Producto de hardware fallado en la caja de cartón utilizada para enviar el Producto de hardware de reemplazo y devolverlo a Lenovo. Los gastos de transporte, ida y vuelta, están a cargo de Lenovo. En caso de no utilizar la caja de cartón que se recibió con el Producto de hardware de reemplazo podría resultar en la responsabilidad del Cliente por daños al Producto de hardware durante el envío. El Cliente pagará el Producto de hardware de reemplazo si Lenovo no recibiera el Producto de hardware fallado dentro de los treinta (30) días de la recepción del Producto de hardware de reemplazo.

# **lenovo** Contrato con Clientes

## **ANEXO B Precios, Descripciones de Productos y Servicios**

<b>Descripciones de Productos y Servicios</b>	<b>Número de parte solicitado o Tipo de Máquina / Modelo</b>	<b>Precio</b>

**El presente Anexo B se podrá modificar periódicamente según acordado por Lenovo y el Cliente. A criterio de Lenovo, Lenovo podrá poner a disposición del Cliente la información del Anexo B por parte del Catálogo de productos de Cliente o el Sitio Web. Lenovo puede bajar los precios en cualquier momento.**

**Precio:**

1. Las facturas se basarán en el precio más bajo de los anteriores o el precio indicado por Lenovo en cualquier momento al momento de la orden del Cliente.
2. Dichos precios o descuentos no se podrán combinar con otros descuentos o promociones salvo que Lenovo lo apruebe.
3. El Cliente solo podrá divulgar los precios o los descuentos a los empleados o contratistas del Cliente que tengan necesidad de saber. El Cliente no podrá divulgar los precios o descuentos de Lenovo a un tercero sin el previo consentimiento escrito de Lenovo.
4. Los precios sólo se aplican a compras directamente de Lenovo.
5. Las compras de un revendedor de Lenovo estarán sujetas a los términos, condiciones y precios que el revendedor de Lenovo especificó.

