Servicevereinbarung für Lenovo PC-Geräte

HINWEIS: LESEN SIE SICH DIESE BEDINGUNGEN SORGFÄLTIG DURCH. DIESE SERVICEVEREINBARUNG FÜR LENOVO PC-GERÄTE BILDET ZUSAMMEN MIT DEN DAZUGEHÖRIGEN ANLAGEN („VEREINBARUNG“) EINE RECHTSVERBINDLICHE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN („KUNDE“ ODER „SIE“) UND DEM NACHSTEHEND BESCHRIEBENEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON LENOVO („LENOVO“ ODER „WIR“). MIT DER NUTZUNG ODER REGISTRIERUNG EINES SERVICE STIMMEN SIE DIESEN BEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN BEDINGUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE DEN SERVICE NICHT NUTZEN ODER REGISTRIEREN. BENACHRICHTIGEN SIE STATTDESSEN INNERHALB VON DREISSIG (30) TAGEN LENOVO ODER IHREN VERKÄUFER, UM DEN SERVICE ZU KÜNDIGEN. SOFERN TEIL 2 DIESER VEREINBARUNG KEINE ANDERSLAUTENDEN BESTIMMUNGEN ENTHÄLT, GEWÄHRT LENOVO KEINE RÜCKERSTATTUNG, WENN EIN SERVICE ZU IRGENDEINEM ZEITPUNKT GENUTZT ODER REGISTRIERT WIRD. DIESE VEREINBARUNG BESTEHT AUS DEN FOLGENDEN TEILEN:

TEIL 1 – ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

TEIL 2 – LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

DIE BEDINGUNGEN VON TEIL 2 ERSETZEN ODER ÄNDERN DIE BEDINGUNGEN VON TEIL 1 NUR, WENN DIES FÜR EIN BESTIMMTES LAND ANGEGEBEN WIRD.

TEIL 1 – ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Vertragschließende Gesellschaft:

Diese Vereinbarung wird zwischen Ihnen und dem mit Lenovo verbundenen Unternehmen in dem Land geschlossen, in dem Sie den Service erworben haben. Wenn Lenovo kein Tochterunternehmen im Land des Erwerbs benennt, ist das vertragschließende mit Lenovo verbundene Unternehmen die Lenovo PC HK Ltd.

1 Umfang der Vereinbarung

Diese Vereinbarung stellt zusammen mit der Limited Warranty von Lenovo die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Lenovo in Bezug auf Garantieverlängerung, Garantieerweiterung, Nachgarantie und sonstige, über eine Artikelnummer verkaufte Services (jeweils ein „Service“ bzw. zusammengefasst „Services“) für die Produkte dar, die auf Ihrer Rechnung oder Bestellbestätigung aufgeführt sind. Sie ersetzt frühere mündliche oder schriftliche Mitteilungen zwischen Ihnen und Lenovo über den oder die in dieser Vereinbarung angegebenen Service(s) und tritt an deren Stelle. Zusätzliche Bedingungen in einer Bestellung oder schriftlichen Mitteilung von Ihnen sind nichtig. Durch diese Vereinbarung wird die Lenovo Herstellergarantie nur wie nachstehend angegeben geändert. Hervorgehobene Begriffe, die in dieser Vereinbarung verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben die ihnen in der Lenovo Herstellergarantie zugewiesene Bedeutung. Die Herstellergarantie kann unter http://www.lenovo.com/warranty/llw_02 eingesehen werden. **Nicht alle Services sind in allen Regionen oder Ländern oder für alle Produkte verfügbar.** Diese Vereinbarung bezieht sich ausschließlich auf den jeweiligen von Ihnen erworbenen Service.

2 Nicht im Umfang der Vereinbarung enthalten

Diese Vereinbarung gilt nicht für Server-, Speicher- und Telefonprodukte von Lenovo. Lenovo haftet nicht für:

(i) den unterbrechungsfreien oder fehlerfreien Betrieb eines Produkts oder Service;
(ii) Verlust oder Beschädigung Ihrer Daten;
(iii) Softwareprogramme aller Art, gleich ob sie mit einem Produkt bereitgestellt oder nachträglich installiert wurden;
(iv) Ausfälle oder Schäden durch missbräuchliche oder falsche Verwendung, Unfall, Veränderung, ungeeignete physische Umgebung oder Betriebsumgebung, Naturkatastrophen, Überspannung, unsachgemäße Wartung oder

nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch;

(v) Schäden, die durch einen nicht autorisierten Dienstleister verursacht werden,

(vi) Ausfälle von Produkten anderer Hersteller oder von solchen verursachte Schäden, einschließlich solcher, die möglicherweise von Lenovo auf Ihren Wunsch hin bereitgestellt oder in das Lenovo-Produkt integriert wurden;

(vii) Produkte oder Teile eines Lenovo-Produkts oder eines Produkts eines anderen Herstellers, deren Kennzeichnungsetikett geändert oder entfernt wurde; oder

(viii) bereits vorhandene Mängel Ihres Produkts, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind.

3 Registrierung und Aktivierung

Über den Registrierungsprozess berechtigt Lenovo Ihr Hardwareprodukt für den Service, den Sie erworben haben. Der Service muss innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Kaufdatum bei Lenovo registriert werden. Je nach erworbenem Service kann zusätzlich zur Registrierung eine Aktivierung erforderlich sein. Im Rahmen des Aktivierungsprozesses werden Standortdaten bereitgestellt, die für die Erfüllung bestimmter Servicelevel gemäß Abschnitt 6 notwendig sind.

4 Inanspruchnahme eines Service

Wenden Sie sich an Lenovo oder einen von Lenovo autorisierten Dienstleister („Dienstleister“) oder bei Kauf bei einem Händler an einen von Lenovo autorisierten Händler im Land des Erwerbs. Sie müssen die angegebenen Schritte zur Problembestimmung und -lösung ausführen. Der Dienstleister kann versuchen, Ihr Problem per Telefon, E-Mail oder Fernunterstützung zu diagnostizieren und zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter support.lenovo.com.

5 Verfügbarkeit des Service

Das angegebene Servicelevel ist möglicherweise nicht an allen Standorten verfügbar. Selbst wenn der Service als verfügbar angegeben wird, kann es dennoch zu bestimmten geografischen Einschränkungen kommen, z. B. auf Inseln und in abgelegenen Regionen oder aufgrund eines Mangels an geschultem Personal, der die Bereitstellung des Service verhindert. Auch wenn der Service als nicht verfügbar angezeigt wird, kann Lenovo womöglich Ihre Anforderungen erfüllen.

6 Service-Angebote

Services sind nur mit bestimmten Produkten kompatibel, die in dieser Vereinbarung sowie auf Ihrer Rechnung angegeben sind.

6.1 Service-Definitionen

A. Durch Kunden austauschbare Teile (Customer Replaceable Unit, „CRU“)

Ein CRU ist ein Austauschteil, das der Dienstleister zur Installation durch Sie versendet. CRUs, die von Ihnen selbst installiert werden können, werden als „Self-Service-CRUs“ bezeichnet. Die Installation von Self-Service-CRUs liegt in Ihrer Verantwortung. CRUs, für die technische Kenntnisse und Werkzeuge erforderlich sind, heißen „Optional-Service CRUs“. Bei Erwerb eines optionalen Service kann der Dienstleister Optional-Service CRUs oder Self-Service CRUs installieren. Sie finden die CRUs und ihre Bezeichnung unter support.lenovo.com/partslookup oder wenden Sie sich an einen Lenovo-Ansprechpartner.

B. Ersatzgeräte vor Ort (Field Replacement Units, „FRU“)

Ein FRU ist ein Austauschteil, bei dem es sich nicht um ein CRU handelt. Die Installation eines FRU wird von einem Servicetechniker vorgenommen.

C. Vom Techniker installierte CRUs (Technician Installed CRUs, „TICRU“)

Ein TICRU kommt zum Einsatz, wenn ein Problem mit Ihrem Produkt durch ein CRU behoben werden kann, das ein internes Teil ersetzt. Zur Installation des CRU wird ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt. Der Austausch von externen Teilen gegen ein CRU liegt nach wie vor in Ihrer Verantwortung.

D. Vor-Ort-Service

Vor-Ort-Service bedeutet, dass die Reparatur vor Ort bei Ihnen durchgeführt wird, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einem CRU lösen lässt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Für einen in einer Privatwohnung erbrachten Service muss während des gesamten Besuchs des Servicetechnikers ein Erwachsener zugegen sein. Wenn nach Ermessen von Lenovo weitere Untersuchungen, Leistungstests usw. erforderlich sind, müssen möglicherweise einige Reparaturen in einem Servicecenter ausgeführt werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt zurück.
Vor-Ort-Services sind nur an bestimmten Standorten verfügbar. Für bestimmte Produkte finden Sie die Servicebereiche unter www.lenovolocator.com oder wenden Sie sich an einen Lenovo Ansprechpartner. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Dienstleisters können zusätzliche Kosten entstehen.

E. Servicezeiten bei Einsätzen im Außendienst

- Geschäftszeiten: Eine Abdeckung von 9x5 ist definiert als 9 Stunden pro Tag an 5 Tagen in der Woche während der normalen Geschäftszeiten, lokale und nationale Feiertage ausgenommen
- Rund um die Uhr (24/7): Eine Abdeckung von 24x7 ist definiert als 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

F. Reaktionszeit von 8 Stunden

Eine Reaktionszeit von 8 Stunden umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Lieferung des CRU oder bis zum Eintreffen eines Servicetechnikers bei Ihnen vor Ort. Dieser Zeitraum von 8 Stunden versteht sich zusätzlich zu der Zeit, die durchschnittlich für die Problembestimmung ab Eingang der Serviceanfrage erforderlich ist, damit beide Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan festlegen können.

G. Reaktionszeit von 4 Stunden

Eine Reaktionszeit von 4 Stunden umfasst den Zeitraum von Abschluss und Erfassung der telefonischen Fehlerbehebung bis zur Lieferung des CRU oder bis zum Eintreffen eines Servicetechnikers bei Ihnen vor Ort. Dieser Zeitraum von 4 Stunden versteht sich zusätzlich zu der Zeit, die durchschnittlich für die Problembestimmung ab Eingang der Serviceanfrage erforderlich ist, damit beide Parteien das Problem ermitteln und den notwendigen Handlungsplan festlegen können.

H. Lenovo-Ansprechpartner
Ein Lenovo-Ansprechpartner ist ein Lenovo-Vertriebsmitarbeiter, ein Mitarbeiter im Kontaktzentrum oder ein von Lenovo autorisierter Händler oder Lieferant.

6.2 Beschreibungen der Serviceangebote

A. Garantieverlängerung
Die Dauer einer Garantieverlängerung für Ihr Produkt gilt für den von Ihnen erworbenen Zeitraum ab dem Anfangsdatum der ursprünglichen Basisgarantie. Jede Verlängerung muss während der ursprünglichen Basisgarantie des Produkts erworben werden (wenn die ursprüngliche Garantie beispielsweise 1 Jahr beträgt und eine Garantieverlängerung von 3 Jahren erworben wurde, beträgt die Gesamtzahl der Jahre für die Garantieverlängerung 3 Jahre). Teile, die durch die Nutzung des Produkts verbraucht werden, z. B. Eingabestift, Digitalisierstift und Akkus, sind im Umfang dieses Service nicht enthalten. Sofern nicht anders angegeben, ist die Garantiedauer für alle Akkus, Eingabestifte und Digitalisierstifte von Lenovo auf 12 Monate begrenzt. Sofern Sie nicht eine separate Garantieverlängerung für Akkus erwerben, endet die Garantiedauer für Ihren Akku nach Ablauf des in Ihrer Lenovo-Herstellergarantie angegebenen Zeitraums.

B. Garantieverlängerung für Akku
Die verlängerte Lenovo-Herstellergarantie für den Akku in Ihrem Produkt gilt für den von Ihnen erworbenen Zeitraum, der zum Anfangsdatum der ursprünglichen Basisgarantiedauer Ihres Akkus beginnt. Sie haben Anspruch auf einen Akkuaustausch, falls der Akku nach dessen ursprünglicher Basisgarantiedauer während des verlängerten Zeitraums ausfällt. Der Akku in Ihrem Produkt ist ein CRU. Daher wird ein Ersatzakku an Sie versendet. Dieser Service muss innerhalb der ursprünglichen Basisgarantiedauer des Akkus Ihres Produkts erworben werden.

C. Garantieverlängerung für versiegelten Akku
Die verlängerte Lenovo-Herstellergarantie für den Akku in Ihrem Produkt gilt für den von Ihnen erworbenen Zeitraum, der zum Anfangsdatum der ursprünglichen Basisgarantiedauer Ihres Akkus beginnt. Sie haben Anspruch auf einen Akkuaustausch, falls der Akku nach dessen ursprünglicher Basisgarantiedauer während des verlängerten Zeitraums ausfällt. Der Akku in Ihrem Produkt ist versiegelt und kein CRU. Daher wird der Akku je nach erworbener Garantieerweiterung in einem Depot oder an Ihrem Standort ausgetauscht. Dieser Service muss innerhalb der ursprünglichen Basisgarantiedauer des Akkus Ihres Produkts erworben werden.

D. Garantieerweiterung
Der Servicetyp Ihrer Lenovo-Herstellergarantie sowie jeder geltenden Garantieverlängerung wird gemäß den von Ihnen erworbenen Optionen für die Erweiterung der Garantieleistungen auf den unten genannten Servicetyp hochgestuft. Damit eine Systemerweiterung durchgeführt werden kann, muss das System auch durch die ursprüngliche oder verlängerte Garantie abgedeckt sein.

D.1. Depot-Service: Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch ein CRU lösen lässt, wird Ihr Produkt in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Produkt zu trennen und zusammen mit anderen von Lenovo benötigten Teilen oder Informationen im Versandbehälter zu verpacken und an das angegebene Servicecenter zurückzusenden. Die Versandkosten trägt der Dienstleister.
Nach Behebung des Problems schickt Lenovo das Produkt an Ihren registrierten Standort. Sie haften für die Kosten aller Teile, die nicht mit dem Produkt verpackt und versandt wurden.

D.2. Einlieferung: Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch ein CRU lösen lässt, wird Ihr Produkt in einem ausgewiesenen Servicecenter auf Ihr Risiko und Ihre Kosten repariert oder ausgetauscht. Nach der Reparatur oder dem Austausch wird das Produkt zur Abholung durch Sie bereitgestellt. Sollten Sie das Produkt nicht innerhalb einer angemessenen Frist abholen, kann der Dienstleister ohne jede Haftung Ihnen gegenüber nach eigenem Ermessen über das Produkt verfügen.

D.3. Express-Depot Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch ein CRU lösen lässt, wird Ihr Produkt umgehend in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Produkt zu trennen und im Versandbehälter zu verpacken, um es an das angegebene Servicecenter zurückzusenden. Die Versandkosten trägt der Dienstleister.

D.4. Vor-Ort-Service: Die Reparatur wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einem CRU lösen lässt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar.

D.5. Vor-Ort-Service – Reaktion am zweiten Werktag (Second Business Day, „SBD“): Die Reparatur wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einem CRU lösen lässt. Ein Servicetechniker wird innerhalb von zwei Werktagen an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist während der

normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Bei Support-Anrufen, die nach 16:00 Uhr Ortszeit im Callcenter eingehen, wird ein zusätzlicher Tag für die Entsendung eines Servicetechnikers benötigt.

D.6. Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Werktag (Next Business Day, „NBD"): Die Reparatur wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einem CRU lösen lässt. Ein Servicetechniker wird am nächsten Werktagen an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Bei Support-Anrufen, die nach 16:00 Uhr Ortszeit im Callcenter eingehen, wird ein zusätzlicher Tag für die Entsendung eines Servicetechnikers benötigt. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig.

D.7. Vor-Ort-Service – Reaktion innerhalb von 8 Stunden (24x7): Die Reparatur wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch lösen lässt. Nachdem Sie die telefonische Problembestimmung durchgeführt haben, wird innerhalb von acht Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt, wie dies im Abschnitt über die Reaktionszeit in dieser Vereinbarung beschrieben ist. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr) verfügbar. Vor der Entsendung eines Servicetechnikers müssen Sie die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung durchführen. Die Erbringung dieses Service hängt von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab. Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter **www.lenovo.com/registration**. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung womöglich bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

D.8. Vor-Ort-Service – Reaktion innerhalb von 4 Stunden (Geschäftszeiten): Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch lösen lässt, erfolgt die Reparatur bei Ihnen vor Ort innerhalb von vier Stunden, wie dies im Abschnitt über die Reaktionszeit in dieser Vereinbarung beschrieben ist. Nachdem Sie die telefonische Problembestimmung durchgeführt haben, wird ein Techniker des Dienstleisters an Ihren Standort entsandt. Vor der Entsendung eines Servicetechnikers müssen Sie die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung durchführen. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter **www.lenovo.com/registration.** Dieser Service steht nach der Standortaktivierung womöglich bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

D.9. Vor-Ort-Service – Reaktion innerhalb von 4 Stunden (24x7): Die Reparatur wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch lösen lässt. Nachdem Sie die telefonische Problembestimmung durchgeführt haben, wird innerhalb von 4 Stunden ein Techniker des Dienstleisters an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr) verfügbar. Vor der Entsendung eines Servicetechnikers müssen Sie die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung durchführen. Die Erbringung dieses Service hängt von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab. Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter **www.lenovo.com/registration.**

D.10. Internationale Erweiterung der Dienstleistungen: Mit einer internationalen Erweiterung der Dienstleistungen (International Warranty Service Upgrade, „IWS-Upgrade") erhalten Kunden auf Reisen in berechtigten Ländern den Service außerhalb des Landes, in dem der Service erworben wurde. Die Dauer des IWS-Upgrade basiert auf der ursprünglichen Garantiedauer, die in dem Ursprungsland gilt, in dem das Gerät zuerst verkauft wurde. Die Service-Bereitstellung hängt vom Zielland und von den Servicemöglichkeiten und der dortigen Verfügbarkeit von Austauschteilen ab. Lenovo macht keine Zusagen dazu, dass die gleiche Art des im Ursprungsland erworbenen Service auch im Zielland bereitgestellt wird. Die Service-Verfahren variieren von Land zu Land, und einige Services und/oder Teile sind womöglich nicht in allen Ländern verfügbar. Daher können ausgewählte Teile durch Äquivalente des jeweiligen Landes ersetzt werden. In bestimmten Ländern sind vor der Durchführung eines IWS-Upgrade möglicherweise zusätzliche Dokumente erforderlich. Dies kann beispielsweise ein Kaufbeleg oder der Nachweis ordnungsgemäßer Einfuhr sein. Die Einzelheiten zur Service-Erbringung für bestimmte Länder finden Sie in den Sicherheits- und Garantiehinweisen und der Einrichtungsanleitung für Ihren Gerätetyp.

6.3 Sonstige Serviceangebote

A. Vom Techniker installierte CRUs

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt durch den Austausch einer internen Komponente gegen ein CRU behoben werden kann, wird gemäß Ihrem jeweiligen Servicetyp ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt, der das CRU installiert. Der Austausch von externen Teilen gegen ein CRU liegt nach wie vor in Ihrer Verantwortung.

B. Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive)

Mit Keep Your Drive können Sie eine defekte Festplatte behalten, das im Rahmen der Lenovo-Herstellergarantie ausgetauscht wird. Dieser Service gilt für die Originalfestplatte in Ihrem Produkt sowie für alle Storage-Austauschfestplatten, die im Rahmen der Lenovo-Herstellergarantie für Ihr Produkt geliefert werden. Sie müssen Lenovo

die Seriennummer jeder Festplatte, die Sie in Verbindung mit diesem Service behalten, mitteilen und alle von Lenovo vorgelegten Dokumente, die Ihre Einbehaltung der Festplatte bestätigen, ausfertigen. Dieser Service gilt nicht für Festplatten, die von Lenovo für ein Produkt bereitgestellt werden, das Sie nicht erworben haben.

C. Unfallschadenschutz (Accidental Damage Protection, „ADP“ und Unfallschadenschutz Eins (Accidental Damage Protection One, „ADP ONE“)

C.1 Unfallschadenschutz („ADP“) oder („ADI“)

Der Unfallschadenschutz wird in einigen Regionen auch als Unfallschadenversicherung (Accidental Damage Insurance) bezeichnet („ADP“ oder „ADI“). Aufgrund von regulatorischen Abweichungen kann die Verfügbarkeit von ADP oder ADI variieren. Änderungen und Verfügbarkeit solcher Dienstleistungen entnehmen Sie bitte dem regionsspezifischen Anhang der Vereinbarung. Wenn eine ADI verfügbar ist, können Ansprüche den Kriterien und Anforderungen des Versicherers unterliegen, der die Dienstleistung versichert.

C.2 Dieser Service deckt Betriebsausfälle oder Hardwaredefekte ab, die durch Folgendes verursacht werden:

(i) Verschütten von Flüssigkeiten auf der Tastatur
(ii) unbeabsichtigte Stöße oder Stürze aus einer Höhe von maximal fünf (5) Metern; und
(iii) Überspannung, die die Schaltkreise des Produkts beschädigt, oder Ausfall des integrierten Bildschirms. Lenovo repariert oder ersetzt das Produkt (nach eigenem Ermessen), jedoch nur unter der Voraussetzung, dass die Beschädigung des Produkts durch einen Unfall verursacht wurde und unbeabsichtigt eingetreten ist.

Dieser Service bezieht sich nur auf Komponenten, die zum Zeitpunkt des Kaufs in Ihrem Produkt installiert sind, darunter der interne Prozessor (CPU), die integrierte Festplatte, das integrierte optische Laufwerk, die integrierte Tastatur, integrierte Zeigegeräte, der integrierte Bildschirm sowie von Lenovo zum Zeitpunkt des Kaufs installierte optionale Funktionen und andere Komponenten, die Lenovo als Standardausstattung in das Produkt integriert.

C.3 Unfallschadenschutz Eins („ADP ONE“)ADP ONE ist eine eingeschränkte Version von ADP, die für ausgewählte Lenovo-Produkte zum Kauf angeboten wird. Unter ADP ONE gelten alle oben genannten Bedingungen für ADP vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Der Anspruch des Kunden ist auf eine Reparatur eines Unfallschadens innerhalb der erworbenen Versicherungsdauer beschränkt. Sobald ein Lenovo-Produkt unter ADP ONE repariert oder ausgetauscht wurde, erlischt der ADP ONE-Versicherungsschutz. Ein solches Ersatzprodukt muss nicht neu oder derselbe Artikel sein; es wird jedoch funktional gleichwertig sein. Der ADP ONE-Service ist nur in dem Land oder der Region verfügbar, in dem/der Sie Ihre ADP ONE-Abdeckung erworben haben.

C.4 ADP und ADP ONE erstrecken sich nicht auf:

a) CRU-Akkus, Glühlampen, RAM-Disks, Kabelverbindungen, Netzteile, Tragetaschen oder Hüllen, Eingabestifte oder Digitalisierstifte, Stationen, Dockingstationen, Portreplikatoren, externe Tastaturen, Drucker, Scanner, externe Laufwerke, Software (vorinstalliert oder separat erworben), Bänder, CDs, DVDs, Filme oder andere Medien, externe Modems, externe Lautsprecher, Monitore, externe Mäuse oder andere Ein-/Ausgabegeräte und Projektoren;
b) alle sonstigen Komponenten, die nicht im Produkt enthalten sind, alle bereits vorhandenen Mängel Ihres Produkts, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind, optionale Funktionen, die zum Zeitpunkt des Kaufs nicht von Lenovo installiert wurden, zusätzlich zur Basiseinheit erworbenes Zubehör, Produkte von Drittanbietern (die nicht das Lenovo-Logo tragen), selbst wenn sie von Lenovo verkauft wurden, Produkte, die nicht von Lenovo erworben wurden, oder Produkte, die nicht von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Dienstleister repariert wurden;
c) normalen Verschleiß des Produkts;
d) Teile, bei denen es sich um Verschleiß- oder Verbrauchsteile handelt, z. B. Akkus, Eingabestift, Digitalisierstift usw., oder
e) kosmetische Schäden (z. B. Kratzer, Dellen oder Sprünge, die die Funktion oder strukturelle Integrität des Produkts nicht beeinträchtigen);
   (i) Schäden durch missbräuchliche oder falsche Verwendung, unbefugte Änderungen, ungeeignete physische oder Betriebsumgebungen, unsachgemäße Wartung durch andere Personen als von Lenovo autorisierte Dienstleister, Entfernen von Originalteilen oder Ändern von Produkt- oder Kennzeichnungsetiketten;
   (ii) Schäden, die durch ein Produkt verursacht werden, das nicht unter diese Vereinbarung fällt, oder durch biologische Gefährdungen oder Körperflüssigkeiten von Mensch oder Tier; oder
   (iii) Diebstahl, Verlust oder Beschädigung durch Feuer, Überschwemmung oder Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, höhere Gewalt.

Abdeckungszeitraum für ADP und ADP ONE: ADP und ADP ONE beginnen mit dem Startdatum der Produktgarantie. Sie enden mit Ablauf des auf Ihrer Rechnung angegebenen Zeitraums. Der Abdeckungszeitraum endet sofort, wenn Ihr Produkt im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauscht wird.
Wartezeit für ADP und ADP ONE: Wenn ADP und ADP ONE nach dem Kauf Ihres Produkts erworben werden, können Sie Ihre Rechte in Bezug auf den Service für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab dem Kaufdatum des Service nicht ausüben. Bei einem Erwerb des Service nach dem Kauf Ihres Produkts behält sich Lenovo das Recht vor, Ihr Produkt vor der Erteilung der Zustimmung zur Erbringung des Service zu überprüfen.

D. Technischer Priority Support

Dieser Service bietet rund um die Uhr (24x7) direkten Zugang zu erfahrenen Technikern. Wenn Sie sich an einen Techniker

wenden, müssen Sie die Verfahren zur Problembestimmung nach Anweisung des Technikers befolgen. Der Techniker versucht, Ihr Problem telefonisch zu diagnostizieren und zu lösen, und kann Sie anweisen, Software-Updates herunterzuladen und zu installieren. Wenn ein Problem unter die Lenovo-Herstellergarantie fällt und nicht telefonisch gelöst werden kann, wird vom Techniker gemäß dem geltenden Garantieservice eine Reparatur veranlasst.

D.1 Software-Support von Lenovo und Drittanbietern für technischen Priority Support
Lenovo bietet direkten telefonischen Support bei Installations- und grundlegenden Anwendungsproblemen für Kernsoftware (unterstützte Software, die von Lenovo und dem Software-Drittanbieter definiert wurde). Wenn Lenovo feststellt, dass die Leistung Ihres Produkts mit der Software-Anwendung eines Drittanbieters zusammenhängt (die auf einer gemeinsamen Liste von Lenovo und dem Software-Drittanbieter aufgeführt ist), setzt sich Lenovo mit dem Software-Drittanbieter in Verbindung, erstellt in Ihrem Auftrag eine Serviceanfrage und leitet Ihren Anruf an den Softwareanbieter weiter. Lenovo ist nicht für Drittherstellersoftware oder die Handlungen oder Unterlassungen von Softwareanbietern verantwortlich. Dieser Service ist nur verfügbar, wenn Sie über die erforderlichen Lizenzen, Supportverträge und Berechtigungen vom Softwareanbieter verfügen. Dieser Service ist gemäß den Bedingungen der Software-Lizenzvereinbarung mit Lenovo für den Support von Lenovo-Software verfügbar.

E. Premier Support

Serviceleistungen durch Lenovo:

E.1 Das Premier Support-Kontaktzentrum bietet:

a) Fehlerbehebung per Fernzugriff und Hilfestellung bei der Diagnose (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen);
b) Vom Erstausrüster („OEM“) unterstützten Software-Support (nur für Systeme). Ohne Bestätigung des Diagnoseproblems erstreckt sich der Software-Support für Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus und LDI Managed Services nicht auf den Hardware-Austausch;
c) Hilfe bei der Konfiguration, einschließlich Auflösung, Bildwiederholrate, Display-Einstellung, Kompatibilität zwischen mehreren Monitoren, Anschluss an einen Projektor oder ein Fernsehgerät sowie Unterstützung für gängige Software, Gerätetreiber, Spiele, App-Einstellungen und CAD-Software (nur für Monitore);
d) Informationen über das Fallmanagement Ihres Garantiefalls zur Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
e) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Serviceansprüche;
f) Feststellung, ob Ihr Problem ein Garantiefall ist und ob er auf eine der nachstehenden Arten gelöst werden kann (nach Ermessen von Lenovo);
g) Vor-Ort-Service NBD (nur für Systeme), wenn möglich; und
h) Produkttausch-Service NBD (nur für Monitore), wo möglich.

NBD-Vor-Ort-Services:

- sind nur für ausgewählte Modelle von Lenovo-Produkten verfügbar;
- werden an Wochentagen während der normalen Geschäftszeiten außer an Wochenenden und Feiertagen bereitgestellt. Die Ankunftszeiten hängen von Ihrem registrierten Standort und Ihrer sofortigen Antwort auf die Anfrage von Lenovo zur Bestätigung der Ankunftszeit ab;
- garantieren weder die Lösung eines Garantievorfalls noch die Lösung des Garantievorfalls innerhalb eines bestimmten Zeitraums;
- und erfordern, dass, wenn Sie an Ihrem registrierten Standort nicht verfügbar sind, der Lenovo-Dienstleister die Kontaktdaten hinterlässt, um den Besuch von Lenovo nachzuweisen. Nach Ermessen von Lenovo kann Ihnen für alle erforderlichen Nachbeobachtungsbesuche eine zusätzliche Gebühr berechnet werden.

E.2 Der Technical Account Manager („TAM“) bietet:

a) durchgängiges Fallmanagement für Ihre Garantiefälle zur Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
b) Eskalationsmanagement und einen ausgewiesenen zentralen Ansprechpartner für die Abwicklung Ihrer Garantiefälle;
c) erforderlichenfalls Koordination oder Implementierung des Vor-Ort-Service NBD (nur für Systeme);
d) Unterstützung für vorläufige Netzwerkverbindungsanfragen (nur für Systeme);
e) erforderlichenfalls Koordination oder Implementierung des Produktaustauschdienstes NBD (nur für Monitore); und
f) Online-Support für Lenovo-Supportforen.

E.3 Lösung von Garantiefällen – aus der Ferne für Premier Support
Im Anschluss an die Fehlerbehebung durch das Premier Support Callcenter versucht Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird), Ihren Garantiefall aus der Ferne zu bearbeiten und zu lösen.

E4. Priorisierung von Ersatzteilen für Premier Support
Priorisierung der Teilezuteilung für Ihre Garantiefälle. Die Verfügbarkeit von Teilen kann sich auf die SLAs für die

Serviceerbringung auswirken.

E.5 OEM-unterstützter Software-Support für Premier Support

Der OEM-unterstützte Software-Support umfasst die gemeinsame Hilfestellung durch Hinzuziehung von OEMs in Fällen, die OEM-unterstützte Software betrifft, und beinhaltet Folgendes:

a) Hilfe in Bezug auf Betriebssystem und Einrichtung für die OEM-unterstützte Software (Hinweis: Die Hilfe bei der Einrichtung beinhaltet nur den Support von OEM-unterstützter Software, grundlegende Fragen zur Bedienung, Fragen zur Definition von Eigenschaften sowie Hilfestellung für von OEMs erhältliche Fixes/Patches mit Implementierung);
b) ein TAM von Lenovo, der als zentraler Ansprechpartner fungiert, um die Kommunikation zwischen Ihnen und dem OEM zu erleichtern;
c) bis zur Identifizierung und Isolierung Ihres Problems und zu seiner Eskalation an den OEM steht der TAM von Lenovo mit dem OEM in Kontakt, um Ihr Problem zu erfassen. Lenovos TAM überwacht dann das Problem und hält Sie über den Status sowie die vorgeschlagenen Lösungen auf dem Laufenden.
d) Voraussetzung für diesen Service ist, dass Sie alle erforderlichen Lizenz- und Support-Vereinbarungen mit dem OEM abgeschlossen haben;
e) Lenovo übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für die Leistung der Software, Produkte oder Services des OEM;
f) Lenovo garantiert nicht die Lösung eines Problems;
g) möglicherweise sind keine Lösungen vom OEM verfügbar. Sie sind damit einverstanden, dass die Verpflichtung von Lenovo zur Erbringung von gemeinsamem Support auch dann erfüllt ist, wenn keine Lösung verfügbar ist oder wenn die Lösung für Sie nicht akzeptabel ist.
h) Sie müssen über alle erforderlichen Lizenzen und Support-Vereinbarungen in Bezug auf die OEM-unterstützte Software verfügen; und
i) Sie müssen Ihr System mit den neuesten Mindestversionsstufen oder -konfigurationen pflegen, die für die Lenovo-Produkte (gemäß support.lenovo.com) und die OEM-unterstützte Software erforderlich sind.

F. Premier Support Plus

Premier Support Plus ist eine facettenreiche Servicelösung, die Premier Support mit anderen Komponenten des Serviceportfolios von Lenovo integriert, um ein umfassendes Supporterlebnis zu bieten. Wenn Sie sich an uns wenden, um Unterstützung zu erhalten, nutzen unsere Service-Betreiber Ihre Premier Support Plus-Garantie, um Ihr Problem je nach Ihren spezifischen Bedürfnissen zu beheben. Die Funktionen können je nach Region, Gerät und Betriebssystem variieren. Mangelnde Verfügbarkeit einer Funktion berechtigt den Kunden nicht zu Rückerstattungen oder Kostensenkungen. Preise und Verfügbarkeit können im Ermessen von Lenovo variieren. Alle Funktionen können unabhängig erworben werden.

Die für bestimmte Servicefunktionen geltenden Geschäftsbedingungen finden Sie in dieser Servicevereinbarung für PC-Geräte wie folgt:

Premier Support: Abschnitt 6.3 E. Dieser Abschnitt erläutert die Bedingungen für Premier Support.

Lenovo Device Intelligence („LDI“). LDI bietet proaktive prädiktive Diagnosefunktionen. LDI kann auf allen Windows 10- und 11-fähigen Lenovo Think-Geräten verwendet werden, die auf AMD- oder Intel-Prozessoren laufen. LDI ist auf bestimmten Betriebssystemen wie Linux, Chrome OS oder Win IoT nicht verfügbar.

Der Anhang der LDI-Geschäftsbedingungen und die Lenovo-Softwarelizenzbedingungen werden ebenfalls durch Verweis in diese Vereinbarung aufgenommen. Bitte beachten Sie, dass der LDI Service keine automatische Integration ist und eine Registrierung und Aktivierung erfordert. Der Aktivierungsprozess und die Details werden dem Kunden nach dem Kauf von Premier Support Plus zur Verfügung gestellt. Die Laufzeit der LDI-Softwarelizenz ist identisch mit dem Hardwaregarantieanspruch und dem Kaufdatum von Premier Support Plus. LDI wird nicht über dieses Datum hinaus verlängert, und der Zugang über einen Garantiezeitraum hinaus liegt im Ermessen von Lenovo und/oder LDI und kann jederzeit gekündigt werden. Proaktive und vorausschauende gelbe Warnmeldungen führen nach der Problemdiagnose unabhängig von der Bestätigung zum Hardwareaustausch.

LDI gilt währen folgender Zeiten als „nicht verfügbar“:

(a) vom Kunden verursachte Ausfälle oder Störungen;

(b) ein Fehler in der Betriebsumgebung des Kunden besteht;

(c) Fehler oder Auslassungen im Internet;

(d) Fehler oder Auslassungen in Ausrüstung, Verdrahtung, Verkabelung, Software oder anderen Diensten, die vom Kunden gewartet werden;

(e) Fehler, die nachweislich durch einen vom Kunden fahrlässig oder anderweitig in die Betriebsumgebung des Kunden eingebrachten Virus verursacht wurden;

(f) Jeder wesentliche Verstoß gegen diese Vereinbarung, der sich auf die Zugänglichkeit von Software auswirkt.

(g) Wird von einem Endbenutzer verwendet oder verwaltet, der kein IT-Administrator des Kunden ist, oder von jemandem mit gleichwertigem technischen Fachwissen.

Unfallschadenschutz oder Unfallschadenversicherung („ADP“ oder „ADI“) – Abschnitt 6.3 C und Abschnitt 6.3 K. Aufgrund regulatorischer Abweichungen kann die Verfügbarkeit von ADP oder ADI variieren. Änderungen und Verfügbarkeit solcher Dienstleistungen entnehmen Sie bitte dem regionsspezifischen Anhang der Vereinbarung.

„Keep Your Drive“ – Abschnitt 6.3 B. Dieser Service ist für Benutzer des/der Chrome-Betriebssystem(e) nicht verfügbar.

Garantieverlängerung für versiegelte Akkus – Abschnitt 6.2 C. Dieser Service ist für Benutzer des/der Chrome-Betriebssystem(s/e) nicht verfügbar. Er ist auch nicht für Desktop-PCs verfügbar. Bitte beachten Sie, dass dieser Service nur für maximal 3 Jahre verfügbar ist. Käufer von Premier Support Plus haben vor Beginn des 3-Jahres-Pakets keinen Zugriff auf versiegelte Akkus über das Ende des dritten Abonnementjahres hinaus.

Berechtigung für Verbraucherprodukte – Premier Support Plus und die Services sind verfügbar und gelten für gewerbliche Kunden, die Verbraucherprodukte verwenden. „Verbraucherprodukte“ bezeichnet für die Zwecke dieses Service Lenovo V-Series, E-Series, N-Series und IP Chrome-Produkte.

International Service Entitlement („ISE“) – Abschnitt 6.3 (H).

Service Engagement Manager („SEM“) – Der SEM, der Kunden im Rahmen dieses weiterentwickelten Service zugewiesen wird, verfügt über einen fortschrittlicheren Aufgabenbereich. Die Kontaktaufnahme durch Ihren SEM unterliegt der Lenovo-Datenschutzrichtlinie. Um für diesen SEM in Frage zu kommen, muss eine Mindestanzahl von 500 Hardwareeinheiten mit den Services unter dem Konto verbunden sein. Die für diesen Service geltenden SEM-Bedingungen finden Sie in Abschnitt 6.3 J.

G. Smart Office Services

Lenovo stellt für den Lenovo Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 und die nachfolgenden Smart Office Products („Smart Office Products“) die folgenden Remote- und Onsite-Smart Office Services („Smart Office Services“) bereit. Smart Office Services sind nur mit Smart Office Products und für ausgewählte Länder verfügbar, wie es auf Ihrer Rechnung oder in Ihren Bestellunterlagen angegeben ist. Für die Inanspruchnahme von Smart Office Services müssen Kunden den in dieser Vereinbarung beschriebenen Registrierungs-/Berechtigungsprozess innerhalb von 30 Tagen nach dem Kaufdatum von Smart Office Services durchführen. Der Kunde hat Zugriff auf seine Website, Netzwerke und Mitarbeiter zu gewähren, wie dies zur Ausführung jedes von ihm ausgewählten Smart Office Service erforderlich ist. Darüber hinaus hat der Kunde Lenovo vor Beginn der Erbringung eines Smart Office Service durch Lenovo eine schriftliche Bestätigung der Details des Smart Office Service vorzulegen. Sofern zwischen Lenovo und dem Kunden im Vorfeld keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde, sind Smart Office Services während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar.

G.1. ASSESS Service: Lenovo beurteilt aus der Ferne, ob die Kundenumgebung die Voraussetzungen für die Unterstützung von Smart Office Products erfüllt. Lenovo legt einen Evaluierungsbericht für den ASSESS Service vor. Vor Beginn des ASSESS Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration durchführen.

G.2. DEPLOY Service: Lenovo konfiguriert, integriert und überprüft die Installation von Smart Office Products in der Verantwortung des Kunden. Lenovo installiert keine Backend-Server oder -Services oder andere Infrastrukturkomponenten, die zur Unterstützung von Smart Office Products erforderlich sind. Die Funktionsfähigkeit von Smart Office Products in der Kundenumgebung liegt in der Verantwortung des Kunden. Lenovo bietet Beratung zu Abhilfemaßnahmen, falls bei der Integration von Smart Office Products in die Kundenumgebung Probleme auftreten. Vor Beginn des DEPLOY Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration durchführen.

G.3. TRAIN Service: Lenovo bietet Kunden allgemeine Remote-Schulungen und -Unterlagen zu folgenden Themen an: (i) Funktionsweise und Betrieb von Smart Office Products, (ii) Beurteilung, ob die Kundenumgebung Smart Office Products unterstützen kann, (iii) Bereitstellung von Smart Office Products in der Kundenumgebung und (iv) allgemeine Wartung und Fehlerbehebung bei Problemen mit Smart Office Products. Vor Beginn des TRAIN Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration durchführen.

G.4. MAINTAIN Service: Lenovo bietet Kunden, die in ihrer Umgebung Smart Office Products installiert haben, aus der Ferne laufend technische Unterstützung, Problembestimmung und empfohlene Korrekturen, damit Smart Office Products für die Dauer des MAINTAIN Service einwandfrei ausgeführt werden. Lenovo unterstützt den Kunden bei der

Identifizierung von Softwareproblemen und bietet Unterstützung bei Fragen zu empfohlenen Software-Upgrades sowie zur Interoperabilität und Integration von Drittanbieterprodukten mit bzw. in Smart Office Products. Der MAINTAIN Service gilt ab Kaufdatum für die angegebene Dauer. Vor Beginn des MAINTAIN Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration durchführen.

G.5. Full Onsite Service: Lenovo bietet einen Vor-Ort-Service für die Bereitstellung von Smart Office Products. Dieser Service umfasst die Konfiguration, Integration, Anpassung, Optimierung und Überprüfung der Installation von Smart Office Products in der Kundenumgebung, einschließlich Fehlerbehebung und Lösung von Installationsproblemen, um sicherzustellen, dass das Produkt korrekt eingerichtet ist und einwandfrei in der Umgebung des Kunden ausgeführt wird. Der Full Onsite Service ist auf einen einzigen physischen Kundenstandort beschränkt, sofern Lenovo und der Kunde keine anderslautende Vereinbarung getroffen haben. Der Kunde muss den Zugang zu seinen Einrichtungen und seiner Netzwerkinfrastruktur ermöglichen, geeignetes Personal zur Unterstützung des Service und einen geeigneten Arbeitsbereich für den Service zur Verfügung stellen. Lenovo ist nicht verantwortlich für Änderungen an den Einrichtungen des Kunden, u. a. Verkabelung, Verstellen von Möbeln und Versetzen oder Entfernen von Trennvorrichtungen oder Wänden beim Kunden. Vor Beginn des Full Onsite Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration durchführen.

H. International Service Entitlement („ISE“)

H.1 ISE Versiegelter Akku und Keep Your Drive

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo-Produkt reisen oder umziehen, den Sealed Battery Service (versiegelter Akku) und/oder den Keep Your Drive (KYD)-Service in jedem Land in Anspruch nehmen, in dem dieser Service von Lenovo oder von autorisierten Lenovo-Händlern angekündigt und verkauft wird. Die Laufzeit des Service richtet sich nach der ursprünglichen Garantiedauer, die in dem Ursprungsland gilt, in dem der Service erstmals von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler verkauft worden ist. Die ISE muss zusätzlich zum Sealed Battery- und KYD-Service erworben werden, jedoch nur einmal für eine Kombination der Services. Womöglich sind nicht alle Services in allen Ländern und für alle Produkte verfügbar.

H.2 ISE Unfallschadenschutz

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo Produkt reisen oder umziehen, den Umfallschadenschutz (Accidental Damage Protection („ADP“) in jedem Land in Anspruch nehmen, in dem ein solcher Service von Lenovo oder von autorisierten Lenovo Händlern bekanntgegeben und verkauft wird. Die Laufzeit des Service richtet sich nach der ursprünglichen Garantiedauer, die in dem Ursprungsland gilt, in dem der Service erstmals von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler verkauft worden ist. ISE muss zusätzlich zu ADP erworben werden, jedoch nur einmal für eine Kombination der Services. ISE ist für ADP ONE nicht verfügbar.

I. Nachgarantieservices

Wenn der Nachgarantieservice erworben wird, bevor die Basisgarantie oder ein anderer in dieser Vereinbarung beschriebener Service abläuft, beginnt der Nachgarantieservice am Tag nach Ablauf der Basisgarantie oder des erworbenen anderen Service. Wird der Nachgarantieservice erst nach Ablauf der Basisgarantie oder des anderen erworbenen Service erworben, beginnt der Nachgarantieservice am Tag des Kaufs. Der Nachgarantieservice ist nur für Lenovo-Produkte verfügbar, wenn sich das betreffende Produkt in einwandfreiem Zustand befindet, der von Lenovo festgestellt wird. Lenovo behält sich das Recht vor, ein Produkt innerhalb eines Monats ab Kaufdatum des Nachgarantieservice zu überprüfen. Sollte Lenovo feststellen, dass sich das Produkt nicht in einwandfreiem Zustand befindet, werden Sie von Lenovo entsprechend informiert, und Lenovo teilt Ihnen die Kosten mit, die anfallen, um das Produkt in einen einwandfreien Zustand zu versetzen. Wenn Sie sich entscheiden, das Produkt nicht auf Ihre Kosten in einen einwandfreien Zustand versetzen zu lassen, können Sie den Nachgarantieservice ablehnen.

J. Service Engagement Manager („SEM“)

SEMs setzen sich als „Fürsprecher“ für Kunden ein, um ihnen ein positives Serviceerlebnis zu vermitteln und die Kundenzufriedenheit zu fördern. Sie erbringen für jeden ihnen zugewiesenen Kunden folgende Leistungen:

a) Eine zentrale, weltweite Anlaufstelle für alle Probleme bei der Erbringung von Services für Lenovo-Produkte;
b) Regelmäßige Überwachung der erbrachten Lenovo Services sowie durchgängiges Fallmanagement bis zur Lösung des Problems;
c) Eskalationsmanagement für alle garantiebezogenen Vorfälle. SEMs halten den Kunden auf dem Laufenden und koordinieren Handlungspläne bis zur Lösung sowohl mit internen als auch externen Lenovo-Teams.
d) Standardberichte über Metriken, die erbrachte Services und Problemlösungen verfolgen. Mögliche Beispiele sind: Vorfall nach Typ (CCI, Depot, CRU, Vor-Ort), First Time Fix Performance %, Anzahl der Garantieansprüche, Details zum Austausch von Systemteilen usw. Entsprechend der Vereinbarung zwischen SEM und dem Kunden werden außerdem kundenspezifische Berichte bereitgestellt. Diese Berichte werden mindestens vierteljährlich zur Verfügung gestellt; und
e) Regelmäßige Kundengespräche, entweder persönlich oder aus der Ferne (remote), um die Details der Serviceerbringung für die komplette Lenovo PC-Installationsbasis eines Kunden zu prüfen. Mögliche Beispiele hierfür sind: Serviceberichte, Trendanalysen, Prozessverbesserungen zu weit verbreiteten technischen Problemen sowie Empfehlungen für zukünftige Serviceangebote in Zusammenarbeit mit dem Service-Vertriebsmitarbeiter für den betreffenden Kunden.

K. Easy Install Services

Easy Install bietet **Setup-, Konfigurations-, Anwendungsmigrations-/Installations- und Datenmigrationsdienste** für Nutzer und Organisationen, die ihre bestehenden **Microsoft Windows-basierten Personal Computer (PCs)** durch neue Windows-PCs **ersetzen oder brandneue PCs einsetzen.**

Unter dem Sammelbegriff von Windows-PCs umfasst Lenovo Desktop-PCs, Laptops/Notebooks und Workstations, auf denen Microsoft Windows Versionen 7, 8, 10, 11 oder höher ausgeführt werden.

K1. Optionale Leistungen

Easy Install verfügt über zwei Betriebsarten, je nach Wahl des Kunden während der Beschaffung:

A. Der Service „Easy Install – vor Ort“ wird vollständig von Lenovo bereitgestellt und beinhaltet einen Besuch am Geschäftsstandort des Kunden durch einen Lenovo-Techniker. Techniker können Software verwenden, die Anwendungs- und Datenmigrationen bereitstellt (je nach Sachlage im Rahmen des Easy Install Service). Aufgrund der langen Dauer, die für die Migration von Daten erforderlich ist, kann der Lenovo-Techniker, der beim Kunden angekommen ist, nicht warten, bis die Migration abgeschlossen ist, und verlässt sich daher auf die Automatisierung, um die Migration abzuschließen, und eine Übergabe an ein Lenovo-Team, das die Qualitätssicherung aus der Ferne durchführt.

B. Die Funktion „Easy-Install – aus der Ferne“ unterscheidet sich von „Easy Install – vor Ort“, da die Bereitstellung des Service mit dem Kunden zusammen erfolgt. Der Kunde übernimmt die Verantwortung für sehr spezifische Bereitstellungsaktivitäten, die vor Ort stattfinden müssen, wie z. B. das Auspacken der Maschine, die Hardware-Einrichtung und die grundlegende Einrichtung des Betriebssystems einschließlich der Installationssoftware für den Fernzugriff. Ein Lenovo-Techniker übernimmt und verwaltet dann den Großteil der Einrichtung und Migration, die dann lokal ausgeführt wird (Peer-to-Peer), aber hierfür den Fernzugriff verwendet. Dieser Service ist nur für Kunden gedacht, die technisch versiert sind; daher ist „Easy Installation – vor Ort“ die standardmäßige/allgemein bevorzugte Option.

K2. Vorbereitung und Terminierung

Lenovo kontaktiert den Kunden, um Einzelheiten zur Planung und Bereitstellung der Dienstleistung zu besprechen und sicherzustellen, dass der Kunde auf die zu erbringende Dienstleistung vorbereitet ist. Der Kunde muss auf eine solche Kommunikation unverzüglich reagieren.

Nach physischem Eingang der Hardware benachrichtigt der Kunde deployments@lenovo.com, was die Fertigstellung des Lieferplans und die anschließende Lieferung auslöst.

Das Auspacken umfasst das Auspacken der PCs und der zugehörigen Unterkomponenten, die von Lenovo erhalten wurden, und die grundlegende Integration dieser Komponenten in das Arbeitsbereichs-Setup des Kunden (z. B. Anschließen an die Stromversorgung, ggf. Netzwerkverbindungen und Peripheriegeräte (Tastatur, Maus, Bildschirm, Drucker). Lenovo entfernt außerdem Kartons und Verpackungsmaterialien, die mit der Bereitstellung verbunden sind, aus dem Arbeitsbereich des Endbenutzers und platziert sie an einem bestimmten Punkt im Geschäftsbüro des Kunden, wo sie entsorgt/recycelt werden können.

Die Einrichtung umfasst die Konfiguration des Betriebssystems MS Windows, BIOS-Updates und -Konfiguration, Hardware-Firmware-Updates, Gerätetreiber-Updates, die Verbindung zur IT-Domäne des Unternehmens, die Einrichtung des Drucker-Scanners und/oder die Verbindung zu ausgewählten gemeinsamen Druck-Scanning-Einrichtungen sowie die Einrichtung des Windows-Desktops (Bildschirmschoner und Anzeigeeinstellungen). Sollte das Unternehmen des Kunden über ein Standard-Image für das Microsoft Windows Betriebssystem verfügen, wird Lenovo ein solches Image auf neuen Maschinen installieren, vorausgesetzt, dass das Image Lenovo zu Beginn der Servicebereitstellung zur Verfügung gestellt wurde.

Die **PC-zu-PC-Migration** umfasst die Einrichtung der Netzwerkkommunikation zwischen dem (bestehenden) Quell-PC und dem (neuen) Ziel-PC, die Migration von Benutzeranwendungen (einschließlich Benutzereinstellungen und -profilen) von Quelle zu Ziel und die Migration von Benutzerdaten im Windows-Benutzerordner c:\users*username* von Quelle zu Ziel, wobei der *Benutzername* den Namen des PC-Benutzers darstellt. Obwohl ein großer Teil dieses Prozesses automatisiert ist, erhält der Kunde die Möglichkeit, zu entscheiden, welche (wenn nicht alle) Anwendungen und Datenunterordner (wie Dokumente, Bilder usw.) verschoben werden müssen. Der Kunde hat vor Servicebeginn sicherzustellen, dass wichtige Daten gesichert wurden und die Ziel-PCs die gleiche oder eine höhere Kapazität haben als die Quell-PCs, da ansonsten nur eine teilweise Datenmigration möglich ist.

Neuinstallationen

Für neue PCs führt Lenovo eine manuelle Anwendungsinstallation unter Verwendung von Installationsmedien und Lizenzschlüsselcodes durch, die vom Kunden bereitgestellt werden.

K3-Betrieb

Der Easy Install-Service bedarf für seine Bereitstellung einiger Eingaben der Benutzer des Kunden. Benutzer müssen sich beispielsweise bei ihren aktuellen PCs anmelden, damit ihre Daten migriert werden können. Daher beginnen Lenovos Techniker vor Ort und mit Fernzugriff die Migration (und damit ihre Interaktion mit den Benutzern des Kunden) während der normalen Geschäftszeiten, um den Benutzern des Kunden diesen Prozess zu vereinfachen.

Aufgrund der Größe der Benutzerdaten-Repositorys kann der automatisierte Teil dieses Dienstes (Datenmigration) die regulären Bürozeiten überschreiten, aber dies erfordert keine Interaktion mit den Benutzern des Kunden mehr oder eine menschliche Aufsicht.

Der Kunde erkennt den Zugriff auf sein Lenovo-Produkt zu diesem Zweck an und erklärt sich damit einverstanden.

Fernzugriff

In Fällen, in denen die Mitglieder des Fernzugriffs-Teams direkt auf den PCs des Kunden arbeiten müssen, werden sie dies nur mit der Genehmigung des Benutzers des Kunden tun und der Zugriff erfolgt nur für Zwecke, die speziell mit der Bereitstellung dieses Dienstes verbunden sind. Der gesamte Zugriff auf Kunden-PCs ist vom Kunden-Benutzer beobachtbar, da eine Desktop-Sharing-Methode verwendet wird.

Zeitraum

Easy Install ist ein **Festpreisdienst**, der innerhalb der folgenden **Zeitzuweisungen menschliches Fachwissen** bereitstellt:

Das Vor-Ort-Zeitfenster: Bei PC-Migrationen oder -Installationen gibt es bis zu 80 Minuten Technikerzeit vor Ort pro Einheit (wobei „Einheit“ entweder eine einzelne PC-Installation oder eine einzelne PC-Migration von Quelle zu Ziel bezeichnet). Dieses Zeitfenster bietet ausreichend Zeit, um die Betriebssystemumgebung einzurichten und entweder Anwendungen zu installieren oder die automatisierte Migration von Anwendungen durchzuführen und sicherzustellen, dass die automatisierte Datenmigration voranschreitet. Es lässt auch Zeit für die Fehlerbehebung.

Der automatisierte Datenmigrationszeitplan: Dieser Zeitraum hängt von der Datenmenge ab, die migriert werden muss, und von der Bandbreite, die für die Migration verfügbar ist. Aus diesem Grund kann Lenovo nicht vorhersagen, wie lange dies dauern würde, und überlässt diese Aufgabe dem Lenovo Migrationsautomatisierungstool, das sie unbeaufsichtigt abschließt.

Der QA-Zeitplan nach der Installation/Migration: Ein Fernzugriff-Team wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um den erfolgreichen Abschluss zu überprüfen, und hat 20 zusätzliche Minuten Zeit für Überprüfungen nach der Installation/Migration, Fehlerbehebung und Qualitätssicherung.

K4. Service-Ausschlüsse

Die folgenden Aktivitäten sind keine Leistungen des Festpreisdienstes von Easy Install:

a) Lösung von Migrationen oder Bereitstellungen, die vor Beginn des Lenovo-Service initiiert wurden.

b) Klonen des Quell-PCs auf den Ziel-PC.

c) Transplantate interner Hardwarekomponenten von den Quell- zu den Ziel-PCs, wie z. B. bewegliche Festplatten, Grafikkarten, Speichermodule usw.

d) Hardware-Montage (z. B. Aufbau von Workstations aus modularer Hardware, wie Montage eines PCs aus der Integration einer Hauptplatine, eines Prozessors, eines Speichers, einer Stromversorgung, eines Gehäuses usw.)

e) Reparaturen von (alten) Quell-PCs. Der Kunde sollte sicherstellen, dass alle Quell-PCs vollständig funktionsfähig sind, bevor der Lenovo-Service beginnt.

f) Kapazitäts-Upgrades neuer PCs. Die Ziel-PCs (neu) des Kunden müssen die gleiche oder mehr Kapazität haben als seine (bestehenden/alten) Quell-PCs.

K5. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Easy Install Services

a) Der Kunde verpflichtet sich, umgehend auf die E-Mail- oder Telefonkommunikation von Lenovo zu reagieren, um sicherzustellen, dass die Terminplanung effizient erfolgen kann. Wenn Sie über einen Zeitraum von vier Wochen mehr als dreimal nicht auf solche Anfragen zur Terminplanung reagieren, rückt die Lieferung in der Lieferwarteschlange von Lenovo nach hinten.
b) Lenovo wird den Service kündigen und als erfolgreich erbracht betrachten, falls der Kunde bis zu sechs Monate nach dem ersten Versuch von Lenovo, den Kunden zu kontaktieren, nicht auf die Terminierungsanfragen von Lenovo reagiert.

c) Die Abdeckung der Installation vor Ort ist auf Standorte beschränkt, die mit dem Fahrzeug leicht erreichbar sind und nicht den Einsatz von Spezialwerkzeugen oder -ausrüstung erfordern.
d) Wenn Lenovo veraltete, alte (7 Jahre oder älter) oder nicht-Plug-and-Play-Peripheriegeräte verbinden muss, die nicht nativ von Windows unterstützt werden, wird Lenovo sich nach besten Kräften bemühen, sie innerhalb des für den Service zugewiesenen Zeitrahmens zu verbinden, und Lenovo wird sie an letzter Stelle auf seiner Prioritätenliste aufnehmen. Lenovo ist jedoch nicht verpflichtet, sie in dem zugewiesenen Zeitraum, den Lenovo für die Erbringung dieser Dienstleistung zur Verfügung hat, in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen.
e) Lenovo installiert Software von Drittanbietern auf den alten und neuen PCs des Kunden, die die Migration der Anwendungen und Daten des PC-Benutzers automatisieren. Die Lizenz für diese Software ist nur für die einmalige Migration bestimmt und die damit verbundenen Kosten sind im Service von Lenovo enthalten. Die Software bleibt auf Benutzercomputern installiert, funktioniert aber nicht mehr, nachdem der Migrationsprozess von Lenovo abgeschlossen ist.
f) Wenn Lenovo manuelle Anwendungsinstallationen bereitstellt, verwendet Lenovo den standardmäßigen/empfohlenen Installationspfad des Anwendungsanbieters im Installationsmenü. Wir werden nicht die Zeit haben, die Anwendungsumgebungen während der Installation anzupassen.
g) Der Kunde übernimmt die Verantwortung dafür, zu bestätigen, dass die Anwendungen nach der Installation korrekt funktionieren, und Lenovo unverzüglich zu benachrichtigen, falls Probleme auftreten.
h) Easy Install ist abgeschlossen, wenn eine QA-Prüfung per Fernzugriff die erfolgreiche Lieferung mit dem Kunden/PC-Benutzer des Kunden überprüft. Wir werden drei Versuche unternehmen, ihn per E-Mail zu erreichen, wenn Lenovo jedoch drei Werktage nach dem dritten Versuch, ihn zu kontaktieren, vom Benutzer nichts gehört hat, wird Lenovo den Service als erfolgreich abgeschlossen betrachten.
i) Lenovo haftet nicht für Datenverluste, die sich aus Installationsdiensten und insbesondere Datenmigration ergeben. Der Kunde ist für alle Backups verantwortlich.
j) Der Kunde verpflichtet sich, Lenovo auf Verlangen von sämtlichen Ansprüchen oder Klagen Dritter freizustellen und diesbezüglich schadlos zu halten, die sich aus folgenden Sachverhalten ergeben: (a) Versäumnis des Kunden, die entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder andere Berechtigungen, behördliche Zertifizierungen oder Genehmigungen im Zusammenhang mit Produkten anderer Hersteller, einschließlich Software, die auf Anweisung oder Wunsch des Kunden im Rahmen der Services installiert oder in ein Lenovo-Produkt integriert werden sollen, zu beschaffen, oder (b) unzutreffende Angaben in Bezug auf das Vorhandensein einer Ausfuhrgenehmigung oder Anschuldigungen gegen Lenovo wegen einer Verletzung oder mutmaßlichen Verletzung geltender Ausfuhrgesetze, -vorschriften und -verordnungen durch den Kunden.
k) Die Stornierung des Easy Install Service ist innerhalb von 45 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem der Dienst in Rechnung gestellt wurde, möglich – Stunde, es ist nicht mehr möglich, diesen Dienst 24 Stunden vor dem geplanten Beginn der Bereitstellung zu stornieren, selbst in Szenarien, in denen die Bereitstellung innerhalb von 45 Tagen nach der Abrechnung geplant wurde.
l) Lenovo ist entscheidend davon abhängig, dass der Kunde seine Verantwortlichkeiten erfüllt. Lenovo behält sich daher das Recht vor, die Lieferung von Easy Install abzulehnen, wenn es bei einem geplanten Lieferversuch auf nicht erfüllte Kundenverantwortlichkeiten trifft.

K6. Verantwortlichkeiten des Kunden

a) Die Internetverbindung des Kunden muss vor der Ankunft von Lenovo voll funktionsfähig sein, da Lenovo diese möglicherweise für Driver-Downloads, Fernzugriff-Interventionen usw. benötigt.
b) Es wird erwartet, dass die IT des Kunden auf Abruf verfügbar ist, falls infrastrukturbezogener Support erforderlich ist.
c) Der Kunde stellt sicher, dass Lizenzcodes für Software vorhanden und gültig sind, falls frische/manuelle Anwendungsinstallationen erforderlich sind.
d) Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung für alle Anforderungen an die Softwarelizenzierung. Der Kunde erteilt dem Lenovo-Techniker die Erlaubnis, alle Lizenzvereinbarungen im Namen des Kunden anzunehmen, die ein notwendiger Bestandteil des Installationsprozesses sind, es sei denn, der Kunde hat schriftlich etwas anderes angewiesen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, zu überprüfen, ob die Anwendungen nach der Installation korrekt funktionieren.

In Fällen, in denen die Lieferung vor Ort bestellt wird:

e) Der Kunde stellt sicher, dass sich die alten und neuen PCs innerhalb des Gebäudes befinden, in dem sie migriert werden sollen.
f) Der Kunde gewährt einen kostenlosen, sicheren, ausreichenden und rechtzeitigen Zugang zu seinen Einrichtungen und Produkten, einschließlich Parkplätzen, eines ausreichenden Arbeitsbereichs und Stromanschlusses.
g) Der Kunde muss sicherstellen, dass gemeinsam genutzte, mit dem Netzwerk verbundene Peripheriegeräte (wie Drucker/Scanner) von Anfang an voll funktionsfähig sind. Sollte dies nicht der Fall sein, werden sie von der Integration in die Ziel-PC-Einrichtung ausgeschlossen.

In Fällen, in denen eine Anwendungs- und Datenmigration erforderlich ist

h) Der/Die Benutzer des Kunden stellen Lenovo eine Liste der gemeinsam genutzten Drucker/Scanner zur Verfügung, die sie regelmäßig verwenden, damit sie korrekt eingerichtet werden können.

K7. Zusätzliche Servicegebühren

Für **Reisen an Standorten, die über 80** Kilometer vom Stadtzentrum des nächstgelegenen Lieferknotenpunkts von Lenovo entfernt sind, wird eine Gebühr erhoben, wie in einem Angebot angegeben, oder für **Reisen zu zusätzlichen** Orten fallen ebenfalls zusätzliche Gebühren an, wie im Angebot angegeben.

Entfernung, Entsorgung/Recycling, sichere Datenvernichtung, Aufarbeitung/Wiederverkauf von unerwünschten PCs des Kunden im Namen des Kunden sind nicht enthalten und stellen optionale Downstream-Dienstleistungen dar, die Lenovo erbringen könnte. Sollte der Kunde solche Dienstleistungen von uns verlangen, wird Lenovo dies gerne besprechen, wenn Lenovo Kontakt aufnimmt, um die Bereitstellung des Easy Install-Service zu arrangieren, und dem Kunden ein Angebot für solche Dienstleistungen unterbreiten.

Migrationen von Daten aus anderen Quellen, wie z. B. anderen Festplattenlaufwerken, sind nicht im Umfang dieses Service enthalten, zum angegebenen Preis und erfordern möglicherweise, dass der Kunde zusätzliche Technikerzeit erwirbt.

Zusätzliche Zeit für zusätzliche Vor-Ort-Services: Sollte der Kunde zusätzliche, zugehörige Arbeiten benötigen, bei denen Lenovo helfen soll, die außerhalb des Umfangs des Lenovo-Service (wie oben beschrieben) liegen, kann der Kunde zusätzliche Supportzeit online in 30-Minuten-Schritten buchen, und wenn ausreichend Ressourcen verfügbar sind, wird die Zeit sofort zur Verfügung gestellt. Dies kann vor oder auch während der Lieferung gebucht werden. Lenovo kann dies entweder über den verfügbaren Techniker vor Ort oder über Fernzugriff-Ressourcen bereitstellen (falls der Techniker vor Ort seinen Besuch nicht verlängern kann). Beachten Sie, dass solche Arbeiten auf Zeit- und Materialbasis durchgeführt werden und von der personellen Verfügbarkeit abhängen.

L. Lenovo-Support für integrierte Lösungen

L.1. Dieser Service bietet Zugang zu Technikern des „Integrated Solution Support“ („LISS“) auf fortgeschrittenem Niveau und zu einem einzigen, festgelegten Ansprechpartner für alle Ihre Lenovo Integrated Solutions. Für die Zwecke dieses Service bezeichnet Lenovo Integrated Solutions eine von Lenovo angebotene Lösung, die aus einer Kombination von Lenovo-eigenen und Lenovo-fremden Produkten (z. B. Hardware, Software und Services) bestehen kann. Wenn Sie sich an einen Techniker von Lenovo Integrated Solution Support wenden, müssen Sie die Verfahren zur Problembestimmung nach Anweisung des Technikers befolgen. Der Techniker versucht, Ihr Problem telefonisch zu diagnostizieren und zu lösen, und kann Sie anweisen, Software-Updates herunterzuladen und zu installieren. Der LISS-Techniker bestimmt, ob das Problem mit Hardware, Software oder Konnektivität zusammenhängt, und hilft Ihnen bei der Lösung wie folgt:

L.2. In der Lenovo Integrated Solution bereitgestellte Hardware

A. Bei Problemen mit Hardwareprodukten der Marke Lenovo, die von der Lenovo Limited Warranty abgedeckt sind und innerhalb des geltenden Garantiezeitraums nicht telefonisch behoben werden können, werden für das Produkt nach Ermessen von Lenovo vom LISS-Techniker Reparaturdienste oder ein Produktaustausch gemäß dem geltenden Garantieservice arrangiert. Wenn der Zeitraum der Lenovo Limited Warranty für das Hardwareprodukt der Marke Lenovo abgelaufen ist, führt Lenovo vor Reparaturen eine Diagnose durch und unterbreitet dem Kunden ein Angebot zur Annahme.
B. Wenn das Problem mit Ihrer Lenovo Integrated Solution durch Hardware von Drittanbietern verursacht wird, bezieht Lenovo den Hersteller dieser Hardware ein und koordiniert die Reparatur oder den Austausch des defekten Produkts gemäß den Garantiebedingungen des Drittherstellers oder im Rahmen eines Serviceprozesses außerhalb des Garantieumfangs.

L.3. In der Lenovo Integrated Solution bereitgestellte Software

A. Der Integrated Solution Support-Service von Lenovo für Lenovo Software unterliegt den Bedingungen der Software-Lizenzvereinbarung mit Lenovo.
B. Lenovo bietet direkten telefonischen Support bei Installations- und grundlegenden Anwendungsproblemen für Markensoftware von Drittanbietern, die von Lenovo in Ihre Lenovo Integrated Solution integriert worden ist. Lenovo wird sich mit dem Software-Drittanbieter in Verbindung setzen, ein Service-Ticket öffnen und in Ihrem Namen eine Anfrage beim Softwareanbieter vornehmen.

Lenovo ist nicht für Drittherstellersoftware oder die Handlungen oder Unterlassungen von Softwareanbietern verantwortlich. Dieser Service ist nur verfügbar, wenn Sie über die erforderlichen Lizenzen, Supportverträge und Berechtigungen vom Softwareanbieter verfügen. Dieser Service steht nur gewerblichen Kunden zur Verfügung.

M. CO2 Offset Services

CO2 Offset bedeutet – verifizierte Verringerung der Emissionen von Kohlendioxid oder seines Äquivalents in anderen Treibhausgasen (THG-Protokoll), die zum Ausgleich andernorts verursachter Emissionen vorgenommen wird. Der Ausgleich wird in metrischen Tonnen Kohlendioxidäquivalent (CO2e) gemessen. Der Ausgleich erfolgt über die Unterstützung und/oder Ermöglichung verschiedener Projekte zum Ausgleich von CO2-Emissionen, z. B. die Nutzung alternativer Energiequellen.

1. Grundlage der CO2 Offset-Berechnung. Lenovo berechnet den für den Ausgleich maßgeblichen CO2-Fußabdruck des Produkts auf der Grundlage des geschätzten Treibhausgasausstoßes während des gesamten Produktlebenszyklus einschließlich Herstellung, Transport, Produktnutzung und Entsorgung am Ende der Lebensdauer. Wenn Lenovo anhand

einer Reihe uns bekannter Faktoren für die Ausgleichsberechnung einen numerischen Bereich ermitteln kann, wird dieser „aufgerundet“ und die wirkungsvollste Berechnung ausgewählt, um einen möglichst großzügigen Ausgleich für das betreffende Produkt sicherzustellen.

2. Änderungen an der Methodik. Lenovo behält sich das Recht vor, die CO2 Offset-Methode gegebenenfalls zu ändern. Beispiele hierfür sind:
    a. wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist;
    b. wenn die vorherrschende wissenschaftliche Methode für die CO2-Ausgleichsberechnung oder andere Umweltfaktoren glaubwürdig in Frage gestellt oder weiterentwickelt wird und unsere Praxis vernünftigerweise aktualisiert werden muss, um dies entsprechend widerzuspiegeln.

3. Änderungen am Service. Elemente des Service können in den folgenden Fällen geändert werden:
    a. Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass die Möglichkeit eines Verstoßes gegen Umwelt- oder andere geltende Gesetze besteht.
    b. Weitere CO2 Offset-Pflichten sind gesetzlich vorgeschrieben.
    c. Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass andere gleichwertige Programme einen größeren Nachhaltigkeitserfolg liefern.
    d. Der Ausgleichsanbieter von Lenovo und/oder die von ihm unterstützten Projekte ändern sich.

4. Kompatible Geräte. Der CO2 Offset Service ist nur in Verbindung mit kompatiblen Geräten verfügbar. Diese Geräte können Änderungen unterliegen.

5. Bemühungen nach besten Kräften. Lenovo bemüht sich nach besten Kräften sicherzustellen, dass das CO2 Offset-Programm und alle unterstützten Projekte zur CO2-Verringerung qualitätsgesichert sind. Die Projekte, die Lenovo gegenwärtig unterstützt, entsprechen dem Mechanismus für umweltverträgliche Entwicklung (Clean Development Mechanism). Lenovo behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu einem gleichwertigen Standard überzugehen. Projekte, die CO2 Offset unterstützen, werden in einem seriösen CO2 Offset-Register geführt.

6. Ausgleichsnachweis. Lenovo stellt dem Kunden auf Anfrage einen schriftlichen Nachweis über den CO2 Offset Service sowie die Authentifizierung des Programms zur Verfügung. Die Form einer solchen Zertifizierung oder eines solchen schriftlichen Nachweises liegt im Ermessen von Lenovo. Jedes Zertifizierungssystem kann sich ändern (unabhängig oder intern), ist aber mit seriösen Standards auf dem Markt vergleichbar.

7. Keine Garantie. Lenovo garantiert nicht, dass ein von Lenovo eingerichtetes Zertifizierungs- oder CO2 Offset-Programm für rechtliche oder steuerliche Zwecke herangezogen werden kann. Wenn Lenovo eine Auswahl an Programmen für die Teilnahme an der CO2-Verringerung anbietet, wird sich Lenovo nach besten Kräften bemühen, gibt jedoch keine Garantie. Lenovo gibt keine Garantien in Bezug auf die Wirksamkeit oder das Ergebnis von Projekten zur CO2-Verringerung, die von diesem Service unterstützt werden.

7 Lenovo Business Partners

Lenovo kann mit Lieferanten und Händlern („Business Partners“) Verträge abschließen, damit sie bestimmte Services bewerben, vertreiben und Support dafür leisten. Diese Business Partners sind jedoch unabhängig und von Lenovo getrennt. Lenovo ist nicht verantwortlich für die Handlungen oder Aussagen von Business Partners für Verpflichtungen, die diese möglicherweise Ihnen gegenüber haben, oder für Produkte oder Services, die im Rahmen ihrer Vereinbarungen an Sie geliefert bzw. für Sie erbracht werden. Wenn Sie einen Service von einem Business Partner erwerben, legt dieser Business Partner die Kosten und Bedingungen für den Service fest.

8 Erwerb von Service von Lenovo

Für jeden Service muss die Zahlung vorab bei Lenovo oder einem Lenovo-Händler eingegangen sein. Abgesehen von Kreditkarten- und Debitkartenzahlungen ist die Rechnungssumme bei Erhalt der Rechnung fällig. Sie willigen ein, gemäß den Rechnungsangaben zu zahlen, einschließlich sämtlicher Verzugsgebühren. Sie sind für Steuern verantwortlich, die aufgrund Ihrer Käufe im Rahmen dieser Vereinbarung erhoben werden. Falls der Service nicht bei Lenovo registriert ist, müssen Sie einen Kaufbeleg als Nachweis für Ihren Anspruch auf einen Service vorlegen.

9 Rückgabe-/Stornierungsregelungen von Lenovo

Sofern ein Service noch nicht genutzt oder registriert wurde, können Sie den betreffenden Service innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Kaufdatum kündigen. Sie erhalten dann eine entsprechende Rückerstattung oder Gutschrift. Voraussetzung für eine Rückerstattung oder Gutschrift ist eine schriftliche Mitteilung an Lenovo oder Ihren Verkäufer innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Kaufdatum. Dem Antrag muss eine Kopie Ihrer Rechnung beiliegen.

10 Einstellung eines Service

Lenovo kann alle hier genannten Services oder einen Teil davon mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat einstellen. Wenn Lenovo einen Service einstellt, für den Sie eine vollständige Zahlung geleistet haben und der von Lenovo noch nicht

vollständig für Sie erbracht wurde, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung von Lenovo, sofern der betreffende Service direkt bei Lenovo erworben wurde. Sie müssen sich an Ihren Lenovo Business Partner wenden, um eine Erstattung für die von ihm erworbenen Services zu erhalten.

11 Höhere Gewalt

Außer für Zahlungsverpflichtungen haftet keine der Parteien der anderen gegenüber für Fehler oder Verzögerungen bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag, sofern diese Fehler oder Verzögerungen durch Feuer, Überschwemmungen, Erdbeben oder andere Naturelemente, sowie Kriegshandlungen, Terrorismus, Aufstände, Streiks, Arbeitsunterbrechungen, zivile Unruhen, Rebellionen oder Revolutionen; Epidemien, Kommunikations- oder Stromausfälle; Regierungsgesetze, Gerichtsbeschlüsse oder Vorschriften; oder eine andere Ursache verursacht werden, die außerhalb der angemessenen Kontrolle der fraglichen Partei liegt.

12 Garantie zu Services

Lenovo gewährleistet, dass Services mit angemessener Sorgfalt und Kompetenz gemäß der in dieser Vereinbarung festgehaltenen Beschreibung der Aufgaben des jeweiligen Lenovo Service ausgeführt werden. Sie erklären sich damit einverstanden, eine Nichteinhaltung dieser Garantie zügig schriftlich mitzuteilen.
SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG, STELLT DIESE GARANTIE DIE ALLEINIGE GARANTIE DAR UND ERSETZT ALLE WEITEREN GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH, IMPLIZITER GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE SÄMTLICHER GARANTIEN UND BEDINGUNGEN BEZÜGLICH DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. SÄMTLICHE SOFTWARE SOWIE ALLE PRODUKTE ANDERER HERSTELLER WERDEN OHNE MÄNGELGEWÄHR UND OHNE GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN JEDER ART ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. DRITTHERSTELLER, LIEFERANTEN, LIZENZGEBER ODER HERAUSGEBER KÖNNEN IHNEN EIGENE GARANTIEN EINRÄUMEN. IN EINIGEN STAATEN ODER RECHTSORDNUNGEN SIND KEINE EINSCHRÄNKUNGEN IN BEZUG AUF DIE DAUER EINER STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE ZULÄSSIG, SODASS DIE OBEN GENANNTEN BESCHRÄNKUNGEN MÖGLICHERWEISE NICHT FÜR SIE GELTEN.

Lenovo gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb eines Service oder die Behebung aller Fehler durch Lenovo.

13 Haftungsbeschränkung

Unter gewissen Umständen haben Sie aufgrund der Nichterfüllung einer Verpflichtung oder anderweitigen Haftung von Lenovo Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo. Unabhängig von der Grundlage, auf der Sie Anspruch auf Schadensersatz durch Lenovo (einschließlich wesentlicher Pflichtverletzung, Fahrlässigkeit, Falschdarstellung oder anderer vertrags- oder schadensersatzrechtlicher Ansprüche) haben, überschreitet die Gesamthaftung von Lenovo für alle gesammelten Ansprüche in Zusammenhang mit Services oder in anderweitigem Zusammenhang mit dieser Vereinbarung in keinem Fall die Summe tatsächlicher, direkter Schäden, mit einem Höchstwert der Gebühren
des Service, aufgrund dessen der Anspruch entsteht. Diese Grenze gilt ebenfalls für Subunternehmer oder Händler von Lenovo. Sie stellt die Höchstsumme dar, für die Lenovo, dessen Händler und Subunternehmer insgesamt verantwortlich sind. Folgende Beträge unterliegen keiner Obergrenze bezüglich der Entschädigungssumme: a) Entschädigungen für Körperverletzungen (einschließlich Todesfällen), b) Entschädigungen für Schäden an Immobilien und c) Entschädigungen für Schäden an Sachvermögen, für die Lenovo alleinig und rechtlich haftet.
Wenn nicht ausdrücklich gesetzlich ohne Möglichkeit auf vertraglichen Verzicht erforderlich, haftet Lenovo, dessen Händler oder Subunternehmer unter keinen Umständen für Folgendes, selbst wenn Lenovo auf die Möglichkeit dessen Eintritts hingewiesen wurde:

a) Verlust oder Beschädigung von Daten;
b) konkrete, beiläufig entstandene oder indirekte Schäden, Schadenersatz mit Strafcharakter oder wirtschaftliche Folgeschäden; oder
c) entgangene Gewinne, Geschäftsabschlüsse, Umsätze, Firmenwert oder erwartete Einsparungen.

WENN IN EINIGEN STAATEN ODER RECHTSORDNUNGEN DER AUSSCHLUSS ODER DIE EINSCHRÄNKUNG VON BEILÄUFIG ENTSTANDENEN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN NICHT ZULÄSSIG IST, GELTEN DIE OBEN GENANNTEN EINSCHRÄNKUNGEN ODER AUSSCHLÜSSE WOMÖGLICH NICHT FÜR SIE.

14 Allgemeine Bestimmungen

A. Lenovo behält sich das Recht vor, Services ganz oder teilweise an von Lenovo ausgewählte Subunternehmer zu vergeben.
B. Wenn ein Service den Austausch eines Produkts oder Teils umfasst, geht das ausgetauschte Produkt oder Teil in das Eigentum von Lenovo über. Das Austauschprodukt oder -teil geht in Ihr Eigentum über.
C. Nur unveränderte Lenovo-Produkte und -Teile kommen für einen Austausch in Frage. Das Austauschprodukt oder -teil, das von Lenovo bereitgestellt wird, muss in gutem Zustand und funktional gleichwertig mit dem Originalprodukt oder -teil sein. Das Austauschprodukt oder -teil muss nicht zwangsläufig neu sein. Sofern rechtlich nichts anderes vorgeschrieben ist, gilt die Garantie des Austauschprodukts für den verbleibenden Garantiezeitraum des Originalprodukts.
D. Produkte und Teile, die zur Reparatur vorgelegt werden, können statt einer Reparatur durch instandgesetzte Produkte oder Teile des gleichen Typs ausgetauscht werden. Produkte und Teile, die repariert werden müssen, können unter Verwendung von instandgesetzten Teilen repariert werden. Produktreparaturen können zu

Datenverlusten führen, wenn auf dem Produkt, das repariert werden soll, von Benutzern generierte Daten gespeichert werden können. Lenovo ist in keinem Fall für den Verlust von Daten oder Informationen auf einem Produkt oder Teilen davon verantwortlich, zu denen Lenovo im Rahmen der nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Services unter Umständen Zugang gewährt wird.

E. In dem für diese Transaktion zulässigen Umfang ist jede Partei für Aufsicht, Anleitung, Kontrolle und Entlohnung ihrer jeweiligen Mitarbeiter verantwortlich.
F. Mitteilungen zwischen den Parteien können auf elektronische Weise erfolgen und sind, soweit nach dem geltenden Recht zulässig, als unterzeichnete Dokumente annehmbar. Eine Kennnummer (als „Benutzer-ID“ bezeichnet) in einem elektronischen Dokument ist rechtlich ausreichend, um die Identität des Absenders und die Echtheit des Dokuments zu verifizieren.
G. Jede Partei kann ähnliche Vereinbarungen mit Dritten eingehen.
H. Jede Partei gewährt der anderen Partei nur die Lizenzen und Rechte gemäß den jeweils geltenden Lizenzvereinbarungen. Es werden weder unmittelbar noch stillschweigend noch auf andere Weise weitere Lizenzen oder Rechte (einschließlich Lizenzen und Rechte im Rahmen von Patenten) gewährt.
I. Sie erklären sich damit einverstanden, den Service nicht weiterzuverkaufen. Jeder derartige Versuch ist nichtig, wenn keine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Lenovo vorliegt.
J. Sie sind dafür verantwortlich, die Services auszuwählen, die Ihre Ansprüche erfüllen. Außerdem sind Sie für die Ergebnisse der Nutzung der Services verantwortlich.
K. Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit durch lokales Recht nichts anderes vorgeschrieben ist. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage gleich welcher Form, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht, ohne die Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Einschränkung.
L. Keine der Parteien erteilt der jeweils anderen Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung das Recht zur Verwendung ihrer Marken, Handelsnamen oder anderen Bezeichnungen in Werbemaßnahmen oder Veröffentlichungen.
M. Für den Fall, dass eine Bestimmung dieser Vereinbarung für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden wird, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung in vollem Umfang in Kraft.
N. Die Verpflichtung von Lenovo zur Serviceerbringung versteht sich vorbehaltlich Ihrer Durchführung des Registrierungs- und/oder Aktivierungsprozesses.
O. Lenovo und seine verbundenen Unternehmen, Business Partner, Händler und Subunternehmer können Ihre Transaktion und Ihre Kontaktinformationen, z. B. Namen, Telefonnummern, Adresse und E-Mail-Adressen, zur Verarbeitung und Durchführung Ihrer Transaktion überall, wo sie ihre Geschäftstätigkeit ausüben, verarbeiten, speichern und verwenden. Außerdem kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um Sie über etwaige Produktrückrufe, Sicherheitsprobleme und Serviceaktionen zu informieren. Ist dies gemäß lokal geltendem Recht zulässig, können wir diese Informationen verwenden, um uns zu erkundigen, wie zufrieden Sie mit unseren Produkten oder Services sind, oder Ihnen Informationen bezüglich anderer Produkte und Services zukommen zu lassen. Sie können sich jederzeit entscheiden, keine weiteren Mitteilungen dieser Art von uns zu erhalten. Zu diesen Zwecken können wir Ihre Informationen in andere Länder übertragen, in denen wir geschäftlich tätig sind, Unternehmen zur Verfügung stellen, die in unserem Auftrag handeln, und die Informationen, soweit rechtlich erforderlich, offenlegen. Wir werden personenbezogene Daten, die wir von Ihnen erhalten haben, jedoch nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte für deren eigene direkte Marketingzwecke verkaufen oder übertragen.
P. Jede Partei befolgt sämtliche Gesetze und Vorschriften, die für diese Vereinbarung gelten.
Q. Der Kunde darf diese Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Lenovo weder in ihrer Gesamtheit noch in Teilen abtreten. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Keine Partei wird eine derartige Zustimmung unbillig verweigern. Die Abtretung dieser Vereinbarung durch eine Partei an eine Tochtergesellschaft oder eine durch Zusammenschluss oder Übernahme entstehende Nachfolgeorganisation erfordert keine Zustimmung durch die andere Partei. Lenovo kann darüber hinaus seine Ansprüche auf Zahlungen im Rahmen dieser Vereinbarung ohne Ihre vorherige Zustimmung abtreten.
R. Sämtliche Bestimmungen, die naturgemäß über die Kündigung der Vereinbarung hinaus Bestand haben, gelten weiterhin, bis sie erfüllt wurden, und gelten ebenfalls für die Nachfolger und Abtretungsempfänger.
S. Jede Partei verzichtet hiermit bei allen Klagen, die in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung geführt werden, auf das Recht auf eine Schwurgerichtsverhandlung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) wird ausgeschlossen. Kein Bestandteil dieser Vereinbarung beeinträchtigt gesetzliche Rechte von Verbrauchern, die durch Vertrag nicht ausgesetzt oder eingeschränkt werden können.

15 Geografischer Geltungsbereich und geltendes Recht

Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Land des Erwerbs, wobei alle Lizenzen entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen gültig sind. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, unterliegt diese Vereinbarung den Gesetzen des Landes, in dem Sie den Service erworben haben.

TEIL 2 – LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)

Die unten aufgeführten Bestimmungen der Lenovo-Servicevereinbarung („Vereinbarung“) werden durch die hierin beschriebenen Bestimmungen ersetzt. Alle Bedingungen aus der Vereinbarung, die unten nicht geändert werden, bleiben unverändert und in vollem Umfang in Kraft.

H. Premium Care Support

Premium Care ist ein Zusatzservice, der für ausgewählte Lenovo-Hardwareprodukte nur gegen Aufpreis erhältlich ist. Er ist nur dann verfügbar, wenn Sie sich für den Kauf von Premium Care entschieden haben. Zur Klarstellung: Premium Care ist kein Standardangebot. Beim Kauf versteht sich Premium Care parallel zur Lenovo-Herstellergarantie. Dies hat keine Auswirkungen auf Ihre gesetzlichen Rechte gemäß dem Verbraucherrecht.

Premium Care umfasst folgende Leistungen:

- Zugang zum Customer Engagement Center
- Lösung von Garantiefällen
- Lösung von Garantiefällen aus der Ferne
- Erstausrüster (OEM)-unterstützter Software-Support
- Umfassender Software-Support
- Hilfe bei den ersten Schritten
- Jährliche Funktionsprüfung des Systemzustands

H.1 Customer Engagement Center

Das Premium Care Customer Engagement Center ist an Werktagen von 9:00 bis 18:00 Uhr verfügbar, mit Ausnahme aller geltenden lokalen Feiertage. Das Premium Care Customer Engagement Center erbringt folgende Leistungen:

a) Fehlerbehebung per Fernzugriff und Hilfestellung bei der Diagnose (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen);
b) Beurteilung der Notwendigkeit und, wo dies als angemessen erachtet wird, Bereitstellung von OEM-unterstütztem Support, wie unten definiert;
c) Bereitstellung von Informationen über das Fallmanagement Ihres Garantiefalls und Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
d) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Serviceansprüche;
e) Feststellung, ob Ihr Problem ein Garantiefall ist und ob er über einen der in diesem Abschnitt H erläuterten Premium Care Support Services gelöst werden kann (nach Ermessen von Lenovo); und
f) Beurteilung des Bedarfs an und gegebenenfalls Entsendung des Vor-Ort-Service (ausgenommen Tablets).

H.2 Lösung von Garantiefällen – Vor-Ort-Service

a) Im Anschluss an die Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center erbringt Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird) einen Vor-Ort-Service an Ihrem registrierten Standort, um Ihren Garantiefall abzuwickeln.
b) Vor-Ort-Services sind an bestimmten Standorten verfügbar. Die Servicegebiete erfragen Sie bitte beim Lenovo-Kontaktzentrum. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Dienstleisters können zusätzliche Kosten entstehen. Sofern die telefonische Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center vor 14:00 Uhr Ortszeit abgeschlossen wurde, wird ein Techniker des Dienstleisters mit Ankunft am nächsten Werktag an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, außer an Feiertagen. Bei Support-Anrufen, die nach 14:00 Uhr Ortszeit im Customer Engagement Center eingehen, wird ein zusätzlicher Geschäftstag für die Entsendung eines Technikers des Dienstleisters benötigt. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Einige Reparaturen müssen womöglich in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt Ihnen dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt auf eigene Kosten zurück.
c) Vor-Ort-Services:
   I. sind nur für ausgewählte Modelle der Lenovo-Produkte Notebooks, Desktops und All-in-One verfügbar;
   II. Der Lenovo-Dienstleister kann Sie über seine voraussichtliche Ankunftszeit informieren und wird in diesem Fall eine Bestätigung Ihrer Anwesenheit am entsprechenden Standort anfordern. Die Ankunftszeiten hängen von Ihrem registrierten Standort und Ihrer sofortigen Antwort auf die Anfrage von Lenovo zur Bestätigung der Ankunftszeit ab;
   III. Garantieren weder die Lösung eines Garantiefalls noch die Lösung des Garantiefalls innerhalb eines bestimmten

Zeitraums;

IV. Erfordern, dass, wenn Sie nach erfolgter Bestätigung Ihrer Anwesenheit zur voraussichtlichen Ankunftszeit nicht an Ihrem registrierten Standort verfügbar sind, der Lenovo-Dienstleister die Kontaktdaten hinterlässt, um den Besuch von Lenovo nachzuweisen. Im Falle wiederholter Abwesenheit kann Lenovo eine zusätzliche Gebühr für alle erforderlichen Folgebesuche erheben.

H.3 Lösung von Garantiefällen – aus der Ferne

Im Anschluss an die Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center versucht Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird), Ihren Garantiefall aus der Ferne zu bearbeiten und zu lösen.

H.4 OEM-unterstützter Software-Support

Der OEM-unterstützte Software-Support umfasst einen zentralen Ansprechpartner durch Lenovo und die gemeinsame Hilfestellung durch Hinzuziehung von OEMs in Fällen, die OEM-unterstützte Software betrifft, und beinhaltet Folgendes:

a) Hilfe in Bezug auf Betriebssysteme und Einrichtung für die OEM-unterstützte Software (Hinweis: Die Hilfe bei der Einrichtung beinhaltet nur den Support von OEM-unterstützter Software, grundlegende Fragen zur Bedienung, Fragen zur Definition von Eigenschaften sowie Hilfestellung für von OEMs erhältliche Fixes/Patches mit Implementierung);
b) ein Mitarbeiter der erweiterten technischen Unterstützung von Lenovo, der als zentraler Ansprechpartner fungiert, um die Kommunikation zwischen Ihnen und dem OEM zu erleichtern;
c) bis zur Identifizierung und Isolierung Ihres Problems und zu seiner Eskalation an den OEM steht der Mitarbeiter der erweiterten technischen Unterstützung von Lenovo mit dem OEM in Kontakt, um Ihr Problem zu erfassen. Lenovos Mitarbeiter der erweiterten technischen Unterstützung überwacht dann das Problem und hält Sie über den Status sowie die vorgeschlagenen Lösungen auf dem Laufenden.
d) Voraussetzung für diesen Service ist, dass Sie alle erforderlichen Lizenz- und Support-Vereinbarungen mit dem OEM abgeschlossen haben;
e) Lenovo schließt jede Verantwortung oder Haftung für die Leistung der Software, Produkte oder Services des OEM aus;
f) Lenovo garantiert nicht die Lösung eines Problems; und
g) Sie nehmen zur Kenntnis und stimmen zu, dass unter Umständen keine Lösungen vom OEM verfügbar sind. Sie sind damit einverstanden, dass die Verpflichtung von Lenovo zur Erbringung von gemeinsamem Support auch dann erfüllt ist, wenn keine Lösung verfügbar ist oder wenn die Lösung für Sie nicht akzeptabel ist.

H.5 Umfassender Software-Support

Lenovo unternimmt angemessene Anstrengungen, um Probleme, mit denen Sie sich an uns wenden, zu lösen. Allerdings kann Lenovo keine Verantwortung für die Bereitstellung von Lösungen übernehmen, die entweder nicht verfügbar sind oder sich außerhalb der zumutbaren Kenntnis von Lenovo befinden. Dies gilt insbesondere, wenn sich Ihr Problem auf einen Fehler in Software bezieht, die nicht von der Marke Lenovo stammt. Lenovo übernimmt keinerlei Haftung für die Nichterbringung von Support-Leistungen bei Software, die nicht von der Marke Lenovo ist.

a) Vorinstallierte Anwendungen, für die Lenovo grundlegende Unterstützung bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Anleitung und Fragen zur Funktionsdefinition
   (i) Windows® OS
   (ii) Lenovo™ SHAREit
   (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
   (iv) Lenovo REACHit
   (v) Lenovo Companion
   (vi) Lenovo Solution Center
   (vii) Lenovo Utility
   (viii) Lenovo APP Explorer
   (ix) Lenovo Photo Master
   (x) Lenovo WRITEit (Stift)
   (xi) Lenovo OneKey Recovery

b) Drittanbieter-Software, für die Lenovo grundlegende Unterstützung bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Anleitung und Fragen zur Funktionsdefinition (falls eine Lizenz verfügbar ist)
   (i) Adobe® Acrobat® Standard
   (ii) Power DVD / Power 2 GO
   (iii) Dropbox (nur Grundlagen)
   (iv) McAfee Live Safe
   (v) MS Office
   (vi) Norton Anti-Virus
   (vii) Norton – Internet Security
   (viii) Skype
   (ix) Intel 3D real sense (falls von Lenovo vorgeladen)
   (x) MS Office 365

H.6 Hilfe bei den ersten Schritten

Die Erste-Schritte-Unterstützung wird über das Customer Engagement Service Center bereitgestellt und hilft Ihnen aus der Ferne, Ihr Gerät einzurichten. Sofern Sie im Besitz der erforderlichen Lizenzen sind, kann dies Folgendes umfassen:

a) Installation der Software:
(i) Installation der Software
(ii) Einrichtung des Internet-Browsers
(iii) Konfiguration der E-Mail-Services
(iv) Installation und Konfiguration von Antivirensoftware im System
(v) Überprüfung, dass Ihr System mit der zu installierenden Software kompatibel ist
(vi) Durchführung erforderlicher Software-Updates, um sicherzustellen, dass Ihre installierte Lenovo-Software auf dem neuesten Stand ist
(vii) Erstellung von Verknüpfungen auf dem Desktop, im Startmenü und in der Schnellstartleiste für schnelleren Zugriff auf die Anwendung

b) Verbindung des Lenovo-Geräts mit Ihrem Netzwerk:
(i) Verbindung von bis zu 4 Geräten mit Ihrem WLAN. Geräte können Systeme, Tablets, Smartphones, Spielekonsolen, Drucker oder Speichergeräte sein.
(ii) Sicherstellen, dass Ihre neuen Geräte über das Netzwerk sichtbar und zugänglich sind.
(iii) Konfigurieren der Sicherheitseinstellungen des Netzwerks und Bestätigen der ISP-Internetverbindung

c) Weitere Unterstützung bei den ersten Schritten, wie z. B.:
(i) Produktsupport und Garantieinformationen von Lenovo
(ii) Leitfaden für den Registrierungsprozess
(iii) Hilfestellung für Hot Fixes und Patches
(iv) Grundlegende Fragen zur Bedienung oder Definition von Eigenschaften

H.7 Jährliche Funktionsprüfung des Systemzustands

Ein Mitarbeiter der erweiterten technischen Unterstützung erbringt diesen Service aus der Ferne per Telefon.

a) Durchführung einer schrittweisen Überprüfung mit unserem eigenen Tool zur Leistungsoptimierung
b) Optimierung der Einstellungen und Funktionen des Betriebssystems nach Branchen-Benchmarks
c) Kalibrierung der Speicherverwaltung
d) Wiedergewinnung von wertvollem verfügbarem Speicherplatz auf der Festplatte
e) Optimierung der Internet- und Browsereinstellungen
f) Planung von Defragmentierung und Überprüfung auf fehlerhafte Sektoren
g) Aktualisierung kritischer Windows-Dateien und Service Packs sowie Aktivierung automatischer Updates zur Erhaltung der Systemintegrität
h) Nutzung der einzigartigen Funktionen jeder Betriebssystemversion

Bitte beachten Sie, dass für den jährlichen Service zur Funktionsprüfung des Systems die Verwendung von Software von Drittanbietern erforderlich ist. Dieser Service steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung des Drittanbieters akzeptiert haben. Lenovo ist nicht für Drittherstellersoftware oder die Handlungen oder Unterlassungen von Software-Drittanbietern verantwortlich.

H.8 Ihre Pflichten

Um Zugang zum Premium Care Support zu haben, müssen Sie Folgendes einhalten:

a) Vorlage Ihres Originalkaufbelegs auf Verlangen;
b) Bereitstellung von Informationen über die Ursachen der Probleme mit Ihrem Produkt;
c) Beantwortung von Informationsanfragen, insbesondere die Produktseriennummer, das Modell, die Version des installierten Betriebssystems und der installierten Software, angeschlossene oder installierte Peripheriegeräte, angezeigte Fehlermeldungen, ergriffene Maßnahmen oder Kontext, bevor das das Problem mit dem Produkt aufgetreten ist;
d) Befolgen unserer Anweisungen;
e) Aktualisierung der Software auf aktuell veröffentlichte Versionen, bevor Sie unser Customer Engagement Service Center kontaktieren;
f) Sicherstellen, dass Sie Software und Daten sichern, da eine Neuinstallation der Originalversion der Software zum Löschen von Software und Daten führen kann. In jedem Fall sind Sie für die Neuinstallation aller anderen Softwareprogramme, Daten und Passwörter verantwortlich.

H.9 Premium Care Plus

Premium Care Plus ist ein facettenreicher Service, der Komponenten unserer bestehenden Services für ein umfassendes und breites Spektrum an Support-Tools kombiniert, wenn Sie Hilfe von Lenovo benötigen. Wenn Sie uns wegen Support kontaktieren, nutzen unsere Servicemitarbeiter Premium Care Plus entsprechend Ihren spezifischen Bedürfnissen.

a) Die für jedes Service-Tool geltenden Geschäftsbedingungen finden Sie in dieser Servicevereinbarung für persönliche Geräte wie folgt:

b) Premium Care – Abschnitt 6.3 H (in einigen Länderversionen dieser Vereinbarung in Teil 2 Abschnitt 1 zu finden)
c) Accidental Damage Protection („ADP“) – Abschnitt 6.3 C
d) Express-Depot/Kurier – Abschnitt D.3
e) Versiegelter Akku – Abschnitt 6.2 C
f) Lenovo Migration Assistant Die Geschäftsbedingungen für diesen Service finden Sie als Teil der Vantage-Plattform.
g) Die Bedingungen für den Lenovo Smart Performance-Service finden Sie hier als Teil der Vantage-Plattform.
1) *Selbstbedienungsversion*
2) Auf einige Elemente des Service wie Smart Performance können Sie jederzeit individuell zugreifen. Wenn Sie unabhängig auf das Smart Performance Komponenten-Dashboard zugreifen möchten, melden Sie sich bitte bei unserer Vantage-Plattform an, auf der die Software für den Dienst gehostet wird. Häufig gestellte Fragen zu unserer Vantage-Plattform finden Sie hier.
3) Zu anderen Zeiten werden Lenovo-Servicebetreiber unsere Software und Smart Performance-Funktionen in Ihrem Namen nutzen, wenn Sie uns kontaktieren.

h) Ausnahmen vor Ort für Android Tablets und Chromebooks:
i. Android Tablets und Chromebooks bieten eine priorisierte Reparaturlösung per Depot-/Kurier-/Einlieferungssupport und beinhalten nicht die Smart Performance- und Data Migrations-Funktionen, die über Lenovo Vantage verfügbar sind. Die Garantie für versiegelte Akkus wird auf Notebooks (einschließlich Chromebooks) unterstützt, gilt jedoch nicht für Android Tablets und Desktops.
ii. Nach ihrer Bewertung werden Probleme von Spezialistenteams in einem externen Servicezentrum im Rahmen unseres Express-Depot-/Kurier-Service gelöst. Sie erhalten Anweisungen und Unterstützung für die Lieferung Ihres Geräts an das richtige Servicecenter. Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in Teil 1, Abschnitt 6.2(D3) dieses Dokuments.

Folgendes wird am Ende von Kapitel 6.2 ergänzt.

D.6 Serviceangebotsbeschreibung für Reparatur am nächsten Geschäftstag:
a) Vor-Ort-Service – Reparaturversprechen für den nächsten Geschäftstag. Die Reparatur oder der Austausch wird vor Ort bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch lösen lässt. Ein Techniker des Dienstleisters wird am nächsten Werktag an Ihren Standort entsandt.
b) Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen lokale öffentliche Feiertage) verfügbar. Bei Support-Anrufen, die nach 15:00 Uhr Ortszeit im Callcenter eingehen, wird ein zusätzlicher Tag für die Entsendung eines Technikers des Dienstleisters benötigt.
c) Dieser Service ist nur an bestimmten Standorten verfügbar und muss im Voraus mit Lenovo bestätigt werden. Wenden Sie sich an Lenovo oder einen Dienstleister, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Dienstleisters können zusätzliche Kosten entstehen. Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter www.lenovo.com/activation. Dieser Service steht nach der Standortaktivierung womöglich bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Einige Reparaturen müssen womöglich in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt Ihnen dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt auf eigene Kosten zurück. Dieser Service ist nur innerhalb von 0–80 km vom Lenovo Support Hub verfügbar.

ADP Light: Abschnitt 6.3.C, „Abdeckungszeitraum“, wird durch Folgendes ersetzt:
Der Zeitraum dieses Service beginnt mit dem Garantiebeginn des abgedeckten Produkts. Sie endet mit Ablauf des auf Ihrer Rechnung für den Service angegebenen Zeitraums. Der Abdeckungszeitraum endet sofort, nachdem ein Vorfall im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht wurde oder wenn Ihr Produkt im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauscht wird.

Der folgende Abschnitt 6.3.1 H wird zu Abschnitt 6.3 hinzugefügt:

SCHNELLAUSTAUSCH

Schnellaustausch („Rapid Replacement, „RR“) ist für visuelle Produkte von Lenovo verfügbar, also nur für Monitore. Kunden protokollieren einen Standard-Garantieanruf beim Callcenter oder bei einem von Lenovo autorisierten Servicepartner. Wenn das Callcenter oder der autorisierte Lenovo-Servicepartner das visuelle Produkt für fehlerhaft hält und es für eine Garantie in Frage kommt, wird eine Austauscheinheit versandt. Nach Erhalt der Austauscheinheit müssen Kunden den Ersatzmonitor durch den defekten Monitor ersetzen; den defekten Monitor in das Verpackungsmaterial legen, das den Ersatzmonitor enthielt, und den Monitor an die angegebene Adresse zurücksenden.
Hinweis: Kunden haben 10 Werktage Zeit, um das defekte Produkt zurückzusenden. Andernfalls wird den Kunden die Austauscheinheit in Rechnung gestellt. Die Austauscheinheit ist möglicherweise nicht neu, hat aber ähnliche (oder höhere) Spezifikationen.

Der folgende Abschnitt 6.3.J wird zu Abschnitt 6.3 hinzugefügt:
DISPLAYSCHONER

Der Service ist nur in dem Land verfügbar, in dem er gekauft und registriert wurde.

1. BILDSCHIRMSCHUTZ-SERVICE

a) Abgedecktes Produkt: Lenovo Tablet-Produkte nur wie auf Ihrer Rechnung oder dem Kaufbeleg angegeben.
b) Umfang des Service: Lenovo repariert oder tauscht das Produkt aus, wenn es Fehler aufweist, die sich auf die Funktionalität des LCD-Bildschirms auswirken, die unter normalen Betriebsbedingungen und Handhabung aus unbeabsichtigten Stößen oder Stürzen des Produkts resultieren.
c) Abdeckungszeitraum: Die Servicedauer beginnt am Garantiebeginn des abgedeckten Produkts. Sie endet mit Ablauf des auf Ihrer Rechnung für den Service angegebenen Zeitraums. Der Abdeckungszeitraum endet sofort, wenn Ihr Produkt im Rahmen dieser Vereinbarung repariert oder ausgetauscht wird.

Wenn ein Service den Austausch eines Produkts oder Teils umfasst, geht das ausgetauschte Produkt oder Teil in das Eigentum von Lenovo über. Das Austauschprodukt oder -teil geht in Ihr Eigentum über. Sie müssen das ausgetauschte Produkt oder Teil gemäß den Anweisungen des Dienstleisters zurückgeben. Das Austauschprodukt oder -teil, das von Lenovo bereitgestellt wird, ist womöglich nicht neu, muss aber in gutem Zustand und funktional mindestens gleichwertig mit dem Originalprodukt oder -teil sein.

Der Service deckt nicht Folgendes ab: installierte Kameralinse, Batterien, Glühbirnen, Speicherkarten, Drahtverbindungen, Netzteile, Tragekoffer oder Folios, Stift- oder Digitalisierstifte, Wiegen, Docking-Stationen, Port-Replikatoren, Produktkomponenten, die zum Zeitpunkt des Kaufs in Ihrem Produkt installiert sind, einschließlich der internen zentralen Verarbeitungseinheit, integriertes Speicherlaufwerk, externe Tastatur, optionale Funktionen, die Lenovo zum Zeitpunkt des Produktkaufs installiert hat, externe Lautsprecher, Zubehör, das zusätzlich zur Basiseinheit gekauft wurde, Produkte von Drittanbietern (die nicht das Lenovo-Logo tragen), selbst wenn sie von Lenovo verkauft werden, oder ein Produkt, das von einer anderen Person als Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Dienstleister repariert wurde.

Darüber hinaus deckt dieser Service nicht Folgendes ab:

(i) normalen Verschleiß des Produkts;
(ii) Verschüttete Flüssigkeit auf dem Produkt, einschließlich Tastatur, LCD, Mikrofon, aller Stecker und Tasten;
(iii) Eine elektrische Überspannung, die die Produktschaltungen beschädigt;
(iv) Betriebliche oder strukturelle Fehler aus anderen Gründen;
(v) Teile, die ausgetauscht oder verbraucht werden sollen (z. B. Batterien);
(vi) kosmetische Schäden (z. B. Kratzer, Dellen oder Sprünge, die die Funktion oder strukturelle Integrität des Produkts nicht beeinträchtigen);
(vii) Schäden durch missbräuchliche oder falsche Verwendung, unbefugte Änderungen, ungeeignete physische oder Betriebsumgebungen, unsachgemäße Wartung durch andere Personen als von Lenovo autorisierte Dienstleister, Entfernen von Originalteilen oder Ändern von Produkt- oder Kennzeichnungsetiketten; oder
(viii) Schäden, die durch ein Produkt verursacht werden, das nicht unter diese Vereinbarung fällt, oder durch biologische Gefährdungen oder Körperflüssigkeiten von Mensch oder Tier.

Länderspezifische Bedingungen

Südafrika

H.2 Lösung von Garantievorfällen – Vor-Ort-Service: **Der folgende Abschnitt H.2.b wird ersetzt durch:**

Der Service am nächsten Geschäftstag ist nur in folgenden Städten und innerhalb von 0–50 km verfügbar: Johannesburg, Kapstadt, Durban, Port Elizabeth, Bloemfontein. Kunden, die mehr als 50 km von den aufgeführten Städten entfernt sind, werden durch das Kuriermodell (Abholung/Rückgabe durch Partner) unterstützt. Sofern die telefonische Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center vor 15:00 Uhr Ortszeit abgeschlossen wurde, wird ein Techniker des Dienstleisters mit Ankunft am nächsten Werktag an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, außer an Feiertagen. Bei Support-Anrufen, die nach 15:00 Uhr Ortszeit im Customer Engagement Center eingehen, wird ein zusätzlicher Geschäftstag für die Entsendung eines Technikers des Dienstleisters benötigt. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Einige Reparaturen müssen womöglich in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt Ihnen dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt auf eigene Kosten zurück.

Großbritannien

Abschnitt 6.2. D1 wird ersetzt durch:
D.1. Depot-Service: Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch eine vom Kunden austauschbare Komponente („CRU“) lösen lässt, wird Ihr Produkt in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Produkt zu trennen, im Versandbehälter zu verpacken und es an das angegebene Servicecenter zurückzusenden. Die Versandkosten werden von Ihnen übernommen. Der Dienstleister sendet das reparierte oder ausgetauschte Produkt auf eigene Kosten an Sie zurück.

Die Abschnitte 6.2, E5, E6 werden ersetzt durch:
E.5 und E.6. Vor-Ort-Service – Reaktion am zweiten Geschäftstag und Reaktion am nächsten Geschäftstag: Um die Reaktionszeit einzuhalten, muss der Support-Anruf bis 15:00 Uhr Ortszeit Großbritannien bei dem ausgewiesenen Servicezentrum eingehen.

Frankreich

Abschnitt 6.2, D1 wird ersetzt durch:
D.1. Depot-Service: Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch eine vom Kunden austauschbare Komponente („CRU“) lösen lässt, wird Ihr Produkt in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Produkt zu trennen, im Versandbehälter zu verpacken und es an das angegebene Servicecenter zurückzusenden. Die Versandkosten werden von Ihnen übernommen. Der Dienstleister sendet das reparierte oder ausgetauschte Produkt auf eigene Kosten an Sie zurück.

Die Abschnitte 6.2, D5, D6 Lösungszeiten bei Supportanrufen werden ersetzt durch:
Vor-Ort-Service – Reaktion am zweiten Geschäftstag und Reaktion am nächsten Geschäftstag: Um die Reaktionszeiten einzuhalten, muss der Support-Anruf bis 15:00 Uhr Ortszeit eingehen.

Abschnitt 6.2 D4 wird ersetzt durch:
Die Reparatur oder der Austausch wird vor Ort innerhalb von fünf Geschäftstagen bei Ihnen durchgeführt, falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch eine CRU lösen lässt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Für einen in einer Privatwohnung erbrachten Service muss während des gesamten Besuchs des Servicetechnikers ein Erwachsener zugegen sein. Wenn nach Ermessen von Lenovo weitere Untersuchungen, Leistungstests usw. erforderlich sind, müssen möglicherweise einige Reparaturen in einem Servicecenter ausgeführt werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt Ihnen dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt auf eigene Kosten zurück.

Afghanistan, Albanien, Algerien, Angola, Armenien, Aserbaidschan, Bahrain, Weißrussland, Bosnien und Herzegowina, Botswana, Bulgarien, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Tschad, Demokratische Republik Kongo, Republik Kongo, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Ägypten, Äthiopien, Französisch-Polynesien, Gabun, Gambia, Ghana, Ungarn, Irak, Jordanien, Kasachstan, Kenia, Kuwait, Kirgisistan, Libanon, Libyen, Mazedonien, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauretanien, Mauritius, Moldawien, Montenegro, Marokko, Mosambik, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polen, Katar, Rumänien, Russland, Ruanda, Sao Thome & Principe, Saudi-Arabien, Senegal, Serbien, Seychellen, Sierra Leone, Slowakei, Slowenien, Südafrika, Tadschikistan, Tansania, Togo, Tunesien, Turkmenistan, VAE, Uganda, Ukraine, Usbekistan, Westbank/Gaza, Sambia, Simbabwe

Allgemeiner Abschnitt, K, wird gelöscht und ersetzt durch:
Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur in dem Land, für das der Service bei Lenovo registriert wurde, wobei alle Lizenzen entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen gültig sind. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen von Hongkong.

Estland, Lettland, Litauen

Allgemeiner Abschnitt, K, wird gelöscht und ersetzt durch:
Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Land des Erwerbs, wobei alle Lizenzen entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen gültig sind. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen Finnlands.

Island

Allgemeiner Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:
Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Land, für das der Service erworben wurde, wobei alle Lizenzen entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen gültig sind. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen Dänemarks.

Luxemburg

Allgemeiner Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:
Die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen jeder Partei gelten nur im Land, für das der Service erworben wurde, wobei alle Lizenzen entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen gültig sind. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen Belgiens.