



Lenovo Dienstleistungsvertrag für PC-Geräte

ANMERKUNG: BITTE LESEN SIE DIE FOLGENDEN BEDINGUNGEN AUFMERKSAM DURCH. DER VORLIEGENDE DIENSTLEISTUNGSVERTRAG FÜR LENOVO PC-GERÄTE EINSCHLISSLICH

SEINER ANHÄNGE („VERTRAG“) IST EIN RECHTSVERBINDLICHER VERTRAG ZWISCHEN IHNEN (IM FOLGENDEN: „KUNDE“ ODER „SIE“) UND DEM NACHSTEHEND BESCHRIEBENEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VON LENOVO (IM FOLGENDEN: „LENOVO“ ODER „WIR“). MIT DER NUTZUNG EINER DIENSTLEISTUNG BZW. DER REGISTRIERUNG FÜR EINE DIENSTLEISTUNG ERKLÄREN SIE SICH MIT DEN VORLIEGENDEN BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN. WENN SIE MIT DIESEN BEDINGUNGEN NICHT EINVERSTANDEN SIND, DÜRFEN SIE DIE DIENSTLEISTUNG NICHT NUTZEN UND SICH AUCH NICHT DAFÜR REGISTRIEREN. STATTDESSEN MÜSSEN SIE LENOVO

ODER IHREN VERTRIEBSHÄNDLER INNERHALB VON DREISSIG (30) TAGEN NACH KAUFDATUM DARÜBER BENACHRICHTIGEN UND DEN VERTRAG STORNIEREN. WENN NICHT IN TEIL 2 DIESES VERTRAGS ETWAS ANDERES BESTIMMT WIRD, WIRD LENOVO BEI BEREITS ERFOLGTER NUTZUNG ODER REGISTRIERUNG KEINE RÜCKERSTATTUNG GEWÄHREN. DIESE VERTRAG BESTEHT AUS FOLGENDEN TEILEN:

TEIL 1- ALLGEMEINE BEDINGUNGEN TEIL 2- LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

DIE BEDINGUNGEN IN TEIL 2 ERSETZEN ODER ÄNDERN DIE BEDINGUNGEN IN TEIL 1 NUR IN DEM ANGEgebenEN LAND.

TEIL 1- ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Vertragsunternehmen:

Dieser Vertrag besteht zwischen Ihnen und dem Lenovo-Unternehmen in dem Land, in dem Sie die Dienstleistung erworben haben. Wenn Lenovo im Land des Erwerbs kein verbundenes Unternehmen angibt, lautet das Lenovo-Vertragsunternehmen Lenovo PC HK Ltd.

1 Was dieser Vertrag abdeckt

Dieser Vertrag ist in Kombination mit der begrenzten Lenovo Herstellergarantie die vollständige Vereinbarung zwischen Ihnen und Lenovo im Hinblick auf die Garantieverlängerung, Garantieverweiterung, den Kundendienst nach Garantieablauf und andere Dienstleistungen (jeweils eine „Dienstleistung“ oder gemeinsam die „Dienstleistungen“), die über eine in Ihrer Rechnung oder Auftragsbestätigung angegebene

Teilenummer verkauft werden. Er tritt somit an die Stelle aller früheren mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen zwischen Ihnen und Lenovo im Hinblick auf die Dienstleistung oder in diesem Vertrag angegebene Dienstleistungen. Zusätzliche Bedingungen in beliebiger Form oder schriftliche Mitteilungen von Ihnen sind nichtig. Dieser Vertrag ändert die begrenzte Lenovo Herstellergarantie nur soweit nachstehend angegeben. Großgeschriebene Begriffe, die in diesem Vertrag verwendet, aber

nicht definiert werden, sollen die Ihnen in der Lenovo Herstellergarantie, die unter http://www.lenovo.com/warranty/llw_02 abgerufen werden kann, zugeschriebene Bedeutung haben. **Die Dienstleistungen sind nicht in allen Regionen, Ländern oder für alle Produkte verfügbar.** Dieser Vertrag gilt nur für die spezifische von Ihnen erworbene Dienstleistung oder in diesem Vertrag genannte Dienstleistungen.

2 Was dieser Vertrag nicht abdeckt

Dieser Vertrag gilt nicht für Server, Storage und Telefongeräte von Lenovo. Lenovo übernimmt keine Verantwortung für:

- (i) Ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb des Produkts oder der Dienstleistung;
- (ii) Verlust oder Beschädigung Ihrer Daten;
- (iii) Softwareprogramme, gleich ob im Lieferumfang enthalten oder später installiert;
- (iv) Ausfälle oder Schäden infolge von unsachgerechter Nutzung, Missbrauch, Unfall, Modifizierung, ungeeigneten räumlichen oder betrieblichen Umgebungen, Naturkatastrophen, Stromstößen, unsachgemäßer Wartung oder Gebrauch unter Missachtung der Produktinformation;
- (v) Schäden, die durch einen nicht-autorisierten Dienstleister verursacht werden;
- (vi) Ausfälle von Drittherstellerprodukten oder Schäden, die durch solche verursacht werden, einschließlich solcher, die auf Ihre Anfrage hin von Lenovo geliefert oder in das Lenovo-Produkt eingebaut werden;
- (vii) Produkte oder Teile eines Lenovo- oder Nicht-Lenovo-Produkts mit einer veränderten Kennzeichnung oder ohne Kennzeichnung; oder
- (viii) Etwaige bereits bestehende Mängel am Produkt, die am Tag des Vertragsabschlusses oder davor entstanden sind.

2 Registrierung und Aktivierung

Registrierung ist der Vorgang, bei dem Lenovo Ihr Hardware-Produkt für die von Ihnen erworbene Dienstleistung freischaltet. Die Dienstleistung muss innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Kaufdatum bei Lenovo registriert werden. Je nach erworbener Dienstleistung kann nach der Registrierung auch eine Aktivierung erforderlich sein. Für den Aktivierungsvorgang ist die Angabe der Standortdaten erforderlich, damit bestimmte Dienstleistungsebenen gewährleistet werden können (Einzelheiten hierzu siehe Abschnitt 6).

3 Anforderung einer Dienstleistung

Nehmen Sie Kontakt mit Lenovo im Land des Erwerbs auf, einem von Lenovo autorisierten Dienstleister („Dienstleister“) oder einem Lenovo-Vertragshändler, wenn Sie die Dienstleistung bei einem Vertragshändler erworben haben. Bitte befolgen Sie die Verfahren zur Problemfeststellung und -lösung wie angegeben. Der Dienstleister kann versuchen, Ihr Problem telefonisch, per E-Mail oder Ferndiagnose zu diagnostizieren und zu lösen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter support.lenovo.com.

4 Verfügbarkeit einer Dienstleistung

Es kann sein, dass die angegebene Dienstleistungsebene nicht an allen Standorten verfügbar ist. Selbst wenn eine Dienstleistung als verfügbar angezeigt wird, kann es gewisse geografische Einschränkungen geben, wie z. B. Inseln und entfernte Regionen oder fehlendes geschultes Personal, wodurch die Bereitstellung der Dienstleistung nicht möglich ist. Auch wenn eine Dienstleistung als nicht verfügbar angezeigt wird, kann es sein, dass Lenovo dennoch Ihre Wünsche erfüllen kann.

5 Dienstleistungsangebot

Dienstleistungen sind nur für bestimmte Produkte erhältlich, wie es in diesem Vertrag beschrieben und in Ihrer Rechnung angegeben ist.

6.1 Dienstleistungsdefinitionen

A. Customer Replaceable Unit („CRU“) (vom Kunden einzubauendes Ersatzteil)

Ein CRU ist Ersatzteil, das der Dienstleister Ihnen zuschickt und das Sie selbst einbauen können. CRU, die leicht einzubauen sind, heißen auch „Self-Service-CRU“. Der Einbau der Self-Service-CRU liegt dabei in Ihrer Verantwortung. „Optionale Service-CRU“ dagegen sind CRU, die technische Fähigkeiten und Werkzeuge erfordern. Der Dienstleister kann optionale Service-CRU oder SelfService-CRU einbauen, wenn eine optionale Dienstleistung erworben wurde. Eine Übersicht der CRU und deren Bezeichnungen können Sie unter <https://support.lenovo.com/de/de/partslookup> abrufen oder bei Ihrem Lenovo-Repräsentanten anfordern.

B. Field Replacement Units („FRU“) (nicht vom Kunden einzubauende Ersatzteile)

Unter FRU versteht man alle Ersatzteile außer CRU. Der Einbau eines FRU erfolgt durch einen Servicetechniker.

C. Technician Installed CRU („TICRU“) (vom Techniker einzubauende Ersatzteile)

Ein TICRU kommt zum Einsatz, wenn ein Problem mit Ihrem Produkt durch Austausch eines Innenteils durch ein CRU gelöst werden kann. Für den Einbau des CRU wird ein Servicetechniker an Ihren Standort entsendet. Der Austausch von Außenteilen durch ein CRU bleibt weiterhin in Ihrer Verantwortung.

D. Reparatur vor Ort

Unter Reparatur vor Ort versteht man, dass ein Produkt, das ein Problem aufweist, das nicht telefonisch oder über ein CRU gelöst werden kann, direkt an Ihrem Standort repariert wird. Eine solche Reparatur erfolgt während der normalen Geschäftszeiten, montags bis freitags, außer an Feiertagen. Es wird von Ihnen erwartet, einen geeigneten Arbeitsbereich für die Zerlegung und Neumontage des Produkts zur Verfügung zu stellen. Werden

Reparaturarbeiten in einer privaten Wohnung durchgeführt, muss für die Dauer des Besuchs des Servicetechnikers durchweg ein Erwachsener anwesend sein. Lenovo steht es frei, zwecks weiterer Untersuchungen, Leistungstests usw. bestimmte Reparaturen in einem Servicecenter durchzuführen. Wenn das der Fall ist, schickt der Dienstleister das defekte Produkt auf eigene Kosten zum Servicecenter und das reparierte oder ersetzte Produkt wieder zurück. **Reparaturen vor Ort können nur an bestimmten Standorten erfolgen. Für bestimmte Produkte können Sie eine Übersicht der Reparaturstandorte unter www.lenovocator.com abrufen oder bei Ihrem Lenovo-Repräsentanten anfordern. Es können zusätzliche Kosten entstehen, wenn Reparaturen außerhalb der normalen Reparaturstandorte erforderlich sind.**

E. Servicezeiten für Einsätze vor Ort

- Geschäftszeiten: 9/5 Service bedeutet 9 Stunden pro Tag an 5 Tagen pro Woche während der normalen Geschäftszeiten mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage
- 24/7: 24/7 Service bedeutet 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche und an 365 Tagen im Jahr.

F. Reaktion innerhalb von 8 Stunden

Unter Reaktion innerhalb von 8 Stunden ist der gewünschte Zeitrahmen von der Beendigung der telefonischen Problemlösung und deren Protokollierung bis hin zur Auslieferung des CRU bzw. Ankunft eines Servicetechnikers am Standort zu verstehen. Dieser Zeitraum von 8 Stunden kommt zur durchschnittlichen Zeit für die telefonische Problemfeststellung durch beide Parteien und Festlegung des erforderlichen Maßnahmenplans hinzu.

G. Reaktion innerhalb von 4 Stunden

Unter Reaktion innerhalb von 4 Stunden ist der gewünschte Zeitrahmen von der Beendigung der telefonischen Problemlösung und deren Protokollierung bis hin zur Auslieferung des CRU bzw. Ankunft eines Servicetechnikers am Standort zu verstehen. Dieser Zeitraum von 4 Stunden kommt zur

durchschnittlichen Zeit für die telefonische Problemfeststellung durch beide Parteien und Festlegung des erforderlichen Maßnahmenplans hinzu.

H. Lenovo-Repräsentant

Ein Lenovo-Repräsentant kann ein Verkaufs- oder Kundendienstmitarbeiter bzw. ein Vertrags- oder Vertriebshändler von Lenovo sein.

6.2 Beschreibung des Dienstleistungsangebots

A. Garantieverlängerung

Die Dauer einer verlängerten Garantie für Ihr Produkt beläuft sich auf die erworbene Garantiezeit und beginnt mit dem Anfangsdatum der ursprünglichen Grundgarantie. Eine Garantieverlängerung muss während der Dauer der ursprünglichen Grundgarantie erworben werden (beträgt die ursprüngliche Garantiezeit zum Beispiel 1 Jahr und Sie erwerben eine Garantieverlängerung von 3 Jahren, so beträgt die Gesamtgarantiezeit einschließlich Verlängerung 3 Jahre). Verbrauchsartikel, die bei der Nutzung des Produkts verbraucht werden, z. B. Taststift, Digitizer-Stift und Batterien, sind nicht von dieser Dienstleistung abgedeckt. Die Garantiezeit für alle Lenovo-Batterien, Taststifte und DigitizerStifte ist auf 12 Monate begrenzt, wenn nichts anderes angegeben ist. Wenn Sie nicht eine gesonderte Batteriegarantieverlängerung erwerben, läuft die Garantiezeit für Ihre Batterie am Ende der in Ihrer begrenzten Lenovo Herstellergarantie angegebenen Frist ab.

B. Garantieverlängerung für Batterien

Die Dauer einer verlängerten begrenzten Lenovo-Herstellersgarantie für die Batterie in Ihrem Produkt beläuft sich auf die erworbene Garantiezeit und beginnt mit dem Anfangsdatum der ursprünglichen Grundgarantie Ihrer Batterie. Sie haben Anspruch auf einen Batterieaustausch für den Fall eines Batterieausfalls während der verlängerten Garantiezeit nach der ursprünglichen Grundgarantie Ihrer Batterie. Die Batterie in Ihrem Produkt ist ein CRU, d. h. es wird Ihnen eine Ersatzbatterie zugeschickt. Diese Dienstleistung muss vor Ablauf der ursprünglichen Grundgarantie der Batterie Ihres Produkts erworben werden.

C. Garantieverlängerung für versiegelte Batterien

Die Dauer einer verlängerten begrenzten Lenovo Herstellergarantie für die Batterie in Ihrem Produkt beläuft sich auf die erworbene Garantiezeit und beginnt mit dem Anfangsdatum der ursprünglichen Grundgarantie Ihrer Batterie. Sie haben Anspruch auf einen Batterieaustausch für den Fall eines Batterieausfalls während der verlängerten Garantiezeit nach der ursprünglichen Grundgarantie Ihrer Batterie. Die Batterie in Ihrem Produkt ist eine versiegelte Batterie und kein CRU, d. h. Ihre Batterie muss in einem Lenovo-Depot oder an Ihrem Standort ausgetauscht werden, je nachdem, welche Garantieverlängerung Sie erworben haben. Diese Dienstleistung muss vor Ablauf der ursprünglichen Grundgarantie der Batterie Ihres Produkts erworben werden.

D. Garantieverweiterung

Die Art der Dienstleistung Ihrer begrenzten Lenovo Herstellergarantie und einer etwaigen geltenden Garantieverlängerung wird um die nachstehende Dienstleistungsart erweitert, je nachdem, welche Garantieverweiterungsoptionen Sie erwerben. Damit eine Garantieverweiterung eingelöst werden kann, muss das System zunächst von der ursprünglichen Grundgarantie oder einer verlängerten Garantie abgedeckt sein.

D.1. Depot Service (Reparaturdienst im Depot): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, muss Ihr Produkt in einem benannten Servicecenter repariert oder ausgetauscht werden. Sie sind dafür verantwortlich, den Netzstecker des Produkts abzuziehen und es zusammen mit anderen Teilen oder Informationen, die Lenovo verlangt, in einen Versandkarton zu verpacken und an ein benanntes Servicecenter zurückzuschicken. Die Versandkosten werden vom Dienstleister übernommen.

Nach Problembehebung schickt Lenovo das Produkt dann an den von Ihnen registrierten Standort zurück. Für eventuell nicht mit dem Produkt verpackte und zurückgeschickte Teile tragen Sie die Kosten.

D.2. Carry In (Reparaturannahme): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, muss Ihr Produkt in einem benannten Servicecenter auf Ihr Risiko und auf Ihre Kosten repariert oder ausgetauscht werden. Nach der Reparatur oder dem Austausch des Produkts kann es von Ihnen dort wieder abgeholt werden. Wenn Sie das Produkt nicht innerhalb einer angemessenen Frist wieder abholen, kann der Dienstleister das Produkt nach eigenem Ermessen und ohne Haftung Ihnen gegenüber entsorgen.

D.3. Expedited Depot (Express-Reparaturdienst im Depot) Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, kann Ihr Produkt in einem benannten Servicecenter über den Express-Reparaturdienst repariert oder ausgetauscht werden. Sie sind dafür verantwortlich, den Netzstecker des Produkts abzuziehen und es in einen Versandkarton zu verpacken und an ein benanntes Servicecenter zurückzuschicken. Die Versandkosten werden vom Dienstleister übernommen.

D.4. On-Site Service (Reparatur vor Ort): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, wird es an Ihrem Standort repariert. Dieser Reparaturdienst steht Ihnen montags bis freitags während der normalen Geschäftszeiten, außer an Feiertagen, zur Verfügung.

D.5. On-Site Service – Second Business Day Response („SBD“) (Reparatur vor Ort – innerhalb von zwei Werktagen): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, wird es an Ihrem Standort repariert. Innerhalb von zwei Werktagen wird ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt. Dieser Reparaturdienst steht Ihnen montags bis freitags während der normalen Geschäftszeiten, außer an Feiertagen, zur Verfügung. Bei Reparaturanfragen, die telefonisch in unserem Callcenter nach 16:00 Uhr (Ortszeit) eingehen, muss ein weiterer Tag für die Entsendung eines Servicetechnikers eingerechnet werden.

D.6. On-Site Service – Next Business Day Response („NBD“) (Reparatur vor Ort – innerhalb des nächsten Werktags): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, wird es an Ihrem Standort repariert. Innerhalb des nächsten Werktags wird ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt. Dieser Reparaturdienst steht Ihnen montags bis freitags während der normalen Geschäftszeiten, außer an Feiertagen, zur Verfügung. Bei Reparaturanfragen, die telefonisch in unserem Callcenter nach 16:00 Uhr (Ortszeit) eingehen, muss ein weiterer Tag für die Entsendung eines Servicetechnikers eingerechnet werden. Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ersatzteile.

D.7. On-Site Service – 8-hour (24x7) Response (Reparatur vor Ort – innerhalb von 8 Stunden (24/7): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, wird es an Ihrem Standort repariert. Nach der telefonischen Problembestimmung wird innerhalb von acht Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt (siehe Beschreibung im Vertragsabschnitt Reaktionszeiten). Diese Dienstleistung steht 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Befolgen Sie unbedingt zuerst die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung, damit ein Servicetechniker entsandt werden kann. Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ersatzteile. Diese Dienstleistung und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort des Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung sind abrufbar unter www.lenovo.com/registration. Diese Dienstleistung steht möglicherweise erst dreißig (30) Tage nach der Standortaktivierung zur Verfügung.

D.8. On-Site Service – 4-hour Response (Business Hours) (Reparatur vor Ort – innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch gelöst werden kann, wird es innerhalb von 4 Stunden an Ihrem Standort repariert (siehe Beschreibung im Vertragsabschnitt Reaktionszeiten). Nach der telefonischen Problembestimmung wird ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt. Befolgen Sie unbedingt zuerst die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung, damit ein Servicetechniker entsandt werden kann. Dieser Reparaturdienst steht Ihnen montags bis freitags während der normalen Geschäftszeiten, außer an

Feiertagen, zur Verfügung. Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ersatzteile. Diese Dienstleistung und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort des Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung sind abrufbar unter www.lenovo.com/registration. Diese Dienstleistung steht möglicherweise erst dreißig (30) Tage nach der Standortaktivierung zur Verfügung.

D.9. On-Site Service – 4-hour Response (24x7) (Reparatur vor Ort – innerhalb von 4 Stunden (24/7)): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch gelöst werden kann, wird es an Ihrem Standort repariert. Nach der telefonischen Problembestimmung wird innerhalb von 4 Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt. Diese Dienstleistung steht 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Befolgen Sie unbedingt zuerst die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung, damit ein Servicetechniker entsandt werden kann. Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ersatzteile. Diese Dienstleistung und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort des Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung sind abrufbar unter www.lenovo.com/registration.

D.10. International Warranty Service Upgrade („IWS Upgrade“) (Internationale Garantieverweiterung): Die internationale Garantieverweiterung ermöglicht Kunden auf Reisen die Inanspruchnahme der Dienstleistung in bestimmten Ländern außerhalb des Lands des Erwerbs, in denen die Dienstleistungen verfügbar sind. Die Dauer der internationalen Garantieverweiterung basiert auf der ursprünglichen Garantiezeit im Ursprungsland, in dem das Gerät zuerst gekauft wurde. Die Erbringung der Dienstleistung wird vom Bestimmungsland festgesetzt und richtet sich nach den Kapazitäten zur Erbringung der Dienstleistung sowie der Verfügbarkeit der Ersatzteile im Bestimmungsland. Lenovo übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass dieselbe Reparaturmethode, die im Ursprungsland erworben wurde, auch im Bestimmungsland angewendet wird. Die Reparaturverfahren variieren von Land zu Land und manche Reparaturen und/oder Ersatzteile sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar. Dies kann dazu führen, dass ausgewählte Teile durch äquivalente Teile des lokalen Markts ersetzt werden. Gewisse Länder verlangen möglicherweise weitere Belege, wie Kaufnachweis oder Importbescheinigung, bevor sie eine Garantieverweiterung durchführen. Die Kapazitäten zur Erbringung einer Dienstleistung in bestimmten Ländern finden Sie im „Safety, Warranty and Setup Guide“ (Sicherheits-, Garantie- und Konfigurationsleitfaden) für Ihren Gerätetyp

6.3 Andere Dienstleistungsangebote

A. Vom Techniker einzubauende CRU

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt mit dem Einbau eines CRU im Austausch eines Innenteils gelöst werden kann, wird je nach anwendbarem Servicetyp ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt, um das CRU einzubauen. Der Austausch von Außenteilen durch ein CRU liegt weiterhin in Ihrer Verantwortung.

B. Keep Your Drive (Behalten Ihres Laufwerks)

Keep Your Drive ermöglicht Ihnen ein defektes Laufwerk zu behalten, das im Rahmen der begrenzten Lenovo Herstellergarantie ausgetauscht wird. Diese Dienstleistung gilt für das Originallaufwerk in Ihrem Produkt und ein beliebiges Ersatzspeicherlaufwerk, das im Rahmen der begrenzten Lenovo Herstellergarantie für Ihr Produkt bereitgestellt wird. Sie müssen die Lenovo-Seriennummer für jedes Laufwerk angeben, das Sie im Rahmen dieser Dienstleistung behalten möchten, und ein von Lenovo ausgefertigtes Dokument unterschreiben, mit dem Sie den Verbleib Ihres Festplattenlaufwerks bestätigen. Diese Dienstleistung gilt nicht für von Lenovo gelieferte Laufwerke für ein Produkt, das Sie nicht erworben haben.

C. Accidental Damage Protection („ADP“) (Schutz vor Unfallschaden)

Diese Dienstleistung deckt betriebliche oder strukturelle Ausfälle ab, die folgende Ursachen haben:

- (i) Verschütten von Flüssigkeiten auf der Tastatur;
- (ii) versehentliche Stöße oder Stürze aus bis zu fünf (5) Metern Höhe;
- (iii) einen Stromstoß, der den Schaltkreis des Produkts beschädigt, oder einen Ausfall des integrierten Bildschirms; Lenovo wird das Produkt (in eigenem Ermessen) reparieren oder ersetzen; dabei gilt jedoch die Voraussetzung, dass der Schaden am Produkt versehentlich und unabsichtlich entstanden ist.

Diese Dienstleistung deckt alle Bauteile ab, die zum Kaufzeitpunkt in Ihrem Produkt eingebaut waren, einschließlich interner CPU, integriertem Festplattenlaufwerk, integriertem optischem Laufwerk, integrierter Tastatur, integrierter Zeigervorrichtungen, integriertem Bildschirm, optionaler Funktionen, die zum Kaufzeitpunkt von Lenovo installiert waren, sowie sonstige Bauteile, die Lenovo als Standardfunktion mit dem Produkt bereitstellt. **Diese Dienstleistung deckt Folgendes nicht ab:**

- a. CRU-Batterien, Glühlampen, Speicherplatten, Kabelanschlüsse, WS-Adapter, Transportkoffer oder Folios, Tast- oder Digitizerstifte, Ladestationen, Docking-Stationen, Port-Replikatoren, externe Tastaturen, Drucker, Scanner, externe Laufwerke, Software (vorinstalliert oder gesondert erworben), Tonbänder, CDs, DVDs, Filme oder andere Medien, externe Modems, externe Lautsprecher, Monitore, externe Mäuse oder andere Ein-/Ausgabegeräte, Projektoren,
- b. etwaige andere Produktbauteile, die keine Innenteile sind, etwaige bereits bestehende Produktmängel, die am Tag des Vertragsabschlusses oder davor aufgetreten sind, optionale Funktionen, die nicht zum Kaufdatum von Lenovo installiert waren, Zubehörteile, die zusätzlich zur Grundeinheit gekauft wurden, Drittherstellerprodukte (solche, die kein Lenovo-Logo tragen), auch wenn sie von Lenovo verkauft werden, Produkte, die nicht von Lenovo gekauft wurden oder Produkte, die nicht von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Dienstleister repariert wurden.
- c. Normale Verschleißerscheinungen des Produkts;
- d. Teile, die normalerweise als Ersatz- oder Verbrauchsteile gelten, z. B. Batterien, Taststift, Digitizer-Stift usw.
- e. Oberflächliche Schäden (z. B. Kratzer, Dellen oder Risse, die die Funktionalität oder strukturelle Integrität des Produkts nicht beeinträchtigen);
 - i. Schäden aufgrund von unsachgerechter Handhabung, Missbrauch, unautorisierten Umbauarbeiten, ungeeigneten räumlichen oder betrieblichen Umgebungen, unsachgemäßer Wartung, die nicht durch von Lenovo autorisierte Dienstleister durchgeführt wurde, Entfernung von Originalteilen oder Änderung der Produktaufschriften oder Kennzeichnungen; ii. Schäden, die durch ein Produkt verursacht wurden, das nicht von diesem Vertrag abgedeckt ist, oder die durch biologische Gefahren, menschliche oder tierische Körperflüssigkeiten verursacht wurden; oder
- iii. Diebstahl, Verlust, Schäden aufgrund von Brand, Überflutung oder Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakten, Ereignissen Höherer Gewalt

Kaufzeitraum für ADP: ADP muss mit dem Produkt oder innerhalb von neunzig (90) Tagen nach dem Produktkauf erworben werden.

Gültigkeitszeitraum für ADP: ADP ist ab Beginn der Garantiezeit des Produkts gültig. ADP läuft zum Ende des in Ihrer Rechnung angegebenen Zeitraums ab. Der Gültigkeitszeitraum endet unverzüglich, wenn Ihr Produkt im Rahmen des Vertrags ersetzt wird. **Wartezeitraum für ADP:** Wenn Sie ADP erst nach dem Kauf Ihres Produkts erwerben, kann es sein, dass Sie Ihre Reparaturrechte erst nach dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum der Dienstleistung ausüben können. Lenovo behält sich das Recht vor, Ihr Produkt vor der Bereitstellung dieser Dienstleistung zu untersuchen, wenn der Kauf erst nach dem Produktkauf erfolgt.

D. Priority Technical Support (vorrangige technische Unterstützung)

Diese Dienstleistung gewährleistet 24/7-Zugang zu Fachtechnikern. Wenn Sie einen Techniker kontaktieren, müssen Sie zunächst die Problembestimmungsverfahren unter Anleitung des Technikers befolgen. Der Techniker versucht telefonisch, Ihr Problem zu diagnostizieren und zu lösen, und fordert Sie möglicherweise auf, Softwareaktualisierungen herunterzuladen und zu installieren.

Wenn ein Problem, das von der begrenzten Lenovo Herstellergarantie abgedeckt ist, nicht telefonisch gelöst werden kann, wird der Techniker gemäß den geltenden Garantieleistungen eine Reparatur in die Wege leiten.

D.1 Lenovo- und Dritthersteller-Software-Unterstützung für Priority Technical Support

Lenovo bietet direkten telefonischen Support bei Installations- und grundlegenden

Benutzungsproblemen bei der Kernsoftware (die unterstützte Software, die von Lenovo und dem Software-Dritthersteller als solche definiert wird). Wenn Lenovo der Meinung ist, dass die Leistung Ihres Produkts mit einer Dritthersteller-Softwareanwendung (die in der Liste der Kooperation zwischen Lenovo und dem Software-Dritthersteller enthalten ist) in Verbindung steht, wird Lenovo den Software-Dritthersteller kontaktieren, in Ihrem Namen eine Reparaturanfrage stellen und Ihren Anruf an den Software-Hersteller weiterleiten. Lenovo haftet nicht für Dritthersteller-Software oder etwaige Handlungen oder Unterlassungen seitens des Software-Herstellers. Diese Dienstleistung ist nur verfügbar, wenn Sie die erforderlichen Lizenzen, Support-Verträge und Berechtigungen des Software-Herstellers haben. Diese Dienstleistung ist vorbehaltlich der Bedingungen Ihres SoftwareLizenzvertrags mit Lenovo für den Support der Lenovo-Software verfügbar.

E. Premier Support (bevorzugte Unterstützung)

Lenovo stellt Folgendes bereit:

E.1 Eine lokale Premier-Support-Kontaktstelle zwecks:

- a) Fernproblemlösung und Ferndiagnoseunterstützung (einschließlich des eventuellen Verbindungsaufbaus zu Ihrem System oder Ihren Produkten über eine sichere Internetverbindung);
- b) Vom Originalteilehersteller (Original Equipment Manufacturer, „OEM“) unterstützten Software-Support (nur für Systeme);
- c) Hilfe bei der Konfiguration, einschließlich Auflösung Bildwiederholfrequenz, Bildschirmeinstellung, Multimonitor-Interoperabilität, Anschluss an einen Projektor oder Fernseher, und Unterstützung zu verbreiteter Software, Gerätetreibern, Spielen, App-Einstellungen und Computer-Aided Design-Software (CAD-Software) (nur für Monitore)
- d) Vermittlung von Informationen bezüglich der Abwicklung von Garantiefällen einschließlich Protokollierung, Fortschritt und Abschluss;
- e) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Dienstleistungsansprüche;
- f) Feststellung, ob es sich bei Ihrem Problem um einen Garantiefall handelt; und zur Feststellung, ob Ihr Garantiefall (nach Lenovos Ermessen) wie nachstehend beschrieben gelöst werden kann;
- g) Reparatur vor Ort innerhalb des nächsten Werktags (nur für Systeme); und
- h) Produkt-Austausch-Dienst innerhalb des nächsten Werktags (nur für Monitore)

E.2 Einen technischen Kundenberater (Technical Account Manager, „TAM“) zwecks:

- a) Fallabwicklung von A-Z im Hinblick auf Ihre Garantiefälle einschließlich Protokollierung, Fortschritt und Abschluss;
- b) Eskalationsmanagement und eine einzige, bestimmte Anlaufstelle für alle Fragen hinsichtlich Ihrer Garantiefälle;
- c) Ggfs. Koordination oder Implementierung des Reparaturdienstes vor Ort innerhalb des nächsten Werktags (nur für Systeme);
- d) Unterstützung für vorläufige Anfragen zur Netzwerk-Konnektivität (nur für Systeme);
- e) Ggfs. Koordination oder Implementierung des Produkt-Austausch-Dienstes innerhalb des nächsten Werktags (nur für Monitore); und
- f) Online-Unterstützung von Lenovo-Support-Foren.

E.3 Garantiefallabwicklung – bei Premier Remote-Support

Nach Abschluss der Problemsuche durch das Premier-Support-Callcenter wird Lenovo ggfs. (im eigenen Ermessen) versuchen, Ihren Garantiefall remote zu bearbeiten und zu lösen.

E.4 Teile-Prioritätensetzung beim Premier Support

Prioritätensetzung bei der Teilezuweisung für Ihre Garantiefälle.

E.5 Support für OEM-unterstützte Software beim Premier Support

Der Support für OE M-unterstützte Software beinhaltet die kooperative Unterstützung in Zusammenarbeit mit den OEM bei Problemen im Zusammenhang mit OEM-unterstützter Software, und zwar wie folgt:

- a) Unterstützung in Bezug auf das Betriebssystem und die Konfiguration in Verbindung mit OEM-unterstützter Software (Anmerkung: Konfigurationsunterstützung beinhaltet lediglich den Support für OEM-unterstützte Software; grundlegende Fragen und Arbeitsanweisungen; Fragen zu Funktionsdefinitionen; und Hilfestellung und Implementierung von OEM-seitig verfügbaren Korrekturen und Aktualisierungen);
- b) Lenovos TAM in seiner Funktion als alleinige Kontaktperson zur besseren Kommunikation zwischen Ihnen und dem OEM;
- c) bis zur Feststellung und Herausstellung Ihres Problems und dessen Eskalation zum OEM wird Lenovos TAM gemeinsam mit dem OEM die Registrierung Ihres Problems vornehmen. Lenovos TAM wird anschließend die Problemlösung weiterverfolgen und über den Stand und die Lösungsvorschläge informieren;
- d) Sie müssen über alle erforderlichen Lizenz- und Supportverträge mit dem OEM verfügen, bevor Sie die Dienstleistung nutzen können;
- e) Lenovo übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für die Leistung der Software, Produkte oder Dienstleistungen des OEM;
- f) Lenovo übernimmt keine Garantie dafür, dass ein Problem auch gelöst wird;
- g) es kann sein, dass der OEM keine Lösungsvorschläge unterbreiten kann. Für den Fall, dass keine Lösung gefunden wird bzw. die vorgeschlagene Lösung für Sie nicht zufriedenstellend ist, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Lenovos Pflicht zur kooperativen Unterstützung dennoch erfüllt ist.
 - a) Sie müssen über alle erforderlichen Lizenz- und Supportverträge in Verbindung mit der OEM-unterstützten Software verfügen;
- h) Sie müssen die neuesten Mindestfreigabeneiveaus oder Konfigurationen erreichen, die für die Lenovo-Produkte (gemäß support.lenovo.com) und OEM-unterstützte Software erforderlich sind.

E.6 Smart Office Services (Smart Office-Dienstleistungen)

Lenovo wird die folgenden Fern- und Vor-Ort-Smart-Office-Dienstleistungen („Smart Office-Dienstleistungen“) mit den Lenovo-Markenprodukten Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 und seinen nachfolgenden Smart Office-Produkten („Smart Office-Produkte“) zur Verfügung stellen. Smart Office-Dienstleistungen sind nur mit Smart Office-Produkten verfügbar und für ausgewählte Länder, wie es auf Ihrer Rechnung oder Auftragsdokumentation angegeben ist. Um Smart Office-Dienstleistungen zu erhalten, müssen Kunden innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum des Erwerbs einer Smart Office-Dienstleistung den in diesem Vertrag beschriebenen Registrierung-/Berechtigungsprozess durchlaufen. Der Kunde wird Lenovo Zugang zu seinem Grundstück, seinen Netzwerken und seinen Mitarbeitern gewähren, soweit dies für die Fertigstellung einer vom Kunden ausgewählten Smart Office-Dienstleistung erforderlich ist. Außerdem wird der Kunde Lenovo vor Beginn einer jeden Smart Office-Dienstleistung durch Lenovo eine schriftliche Bestätigung der Einzelheiten der Smart Office-Dienstleistung zur Verfügung stellen. Falls nicht zuvor zwischen Lenovo und dem Kunden anderweitig vereinbart, sind die Smart Office-Dienstleistungen während der gewöhnlichen Geschäftszeiten, Montag bis Freitag, außer an Feiertagen verfügbar.

E.6.1. ASSESS Service (Bewertungsdienstleistung): Lenovo wird eine Fernbewertung über die Bereitschaft der Kundenumgebung zur Unterstützung der Smart Office-Produkte durchführen. Der Kunde wird vor Beginn der Bewertungsdienstleistung unter www.lenovo.com/registration den Registrierungsprozess abschließen.

E.6.2. DEPLOY Service (Bereitstellungsdienstleistung): Lenovo wird eine Fernkonfiguration, integration und –überprüfung der Installation von Smart Office-Produkten in die Kundenumgebung vornehmen. Lenovo wird keine Backend-Server oder –Services oder andere Infrastrukturanforderungen installieren, die für die Unterstützung von Smart Office-Produkten erforderlich sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Smart Office-Produkte in der Kundenumgebung funktionieren. Lenovo wird Empfehlungen zur Problembehandlung geben, falls es Probleme mit der Integration von Smart Office-Produkten in die Kundenumgebung gibt. Der Kunde ist verpflichtet, den Registrierungsprozess vor Beginn des DEPLOY Services unter www.lenovo.com/registration abzuschließen

E.6.3. TRAIN Service (Trainings-Dienstleistung): Lenovo wird den Kunden durch eine Fernbereitstellung von allgemeinem Training und Dokumentation dabei unterstützen, Folgendes zu verstehen: (i) Funktion und Bedienung von Smart Office-Produkten, (ii) wie man beurteilt, ob die Kundenumgebung Smart Office-Produkte unterstützen kann, (iii) den Einsatz von Smart Office-Produkten in der Kundenumgebung und (iv) allgemeine Wartung und Fehlerbehebung bei Problemen mit Smart Office-Produkten. Vor Beginn des TRAIN Service wird der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration abschließen.

E.6.4. MAINTAIN Service (Instandhaltungs-Service): Lenovo wird an Kunden, die Smart Office-Produkte innerhalb ihrer Umgebungen installiert haben, aus der Ferne kontinuierliche technische Unterstützung, Problemerkennung und empfohlene Fehlerkorrekturen bereitstellen, damit Smart Office-Produkte während des Zeitraums des Instandhaltungs-Service ordnungsgemäß funktionieren. Lenovo wird den Kunden bei der Identifizierung von Software-bezogenen Problemen unterstützen und für sämtliche empfohlene Software-Upgrades Anleitungen bereitstellen sowie Anleitungen zur Interoperabilität und Integration von Fremdsystemen mit Smart Office-Produkten bereitstellen. Der Instandhaltungs-Service ist für die angegebene Zeit ab dem Datum des Kaufs gültig. Der Kunde ist verpflichtet, den Registrierungsprozess vor Beginn des MAINTAIN Services unter www.lenovo.com/registration abzuschließen

E.6.5. Full Onsite Service (Kompletter Service vor Ort): Lenovo wird einen Vor-Ort-Service für den Einsatz von Smart Office-Produkten anbieten; dieser umfasst die Konfiguration, Integration, Anpassung, Optimierung und Überprüfung der Installation von Smart Office-Produkten in die Kundenumgebung, einschließlich Fehlerbehebung und Lösen von Installationsproblemen, um zu gewährleisten, dass das Smart Office-Produkt innerhalb der Kundenumgebung ordnungsgemäß eingerichtet ist und funktioniert. Vor-Ort-Dienstleistungen sind auf einen physischen Ort des Kunden beschränkt, es sei denn Lenovo und der Kunde haben gegenseitig etwas anderes vereinbart. Der Kunde muss Zugang zu seinen Räumlichkeiten und seiner Netzinfrastruktur gewähren, passendes Personal bereitstellen, um den Service zu erleichtern, und einen geeigneten Arbeitsbereich für den Service zur Verfügung stellen. Lenovo ist nicht für Veränderungen in den Räumlichkeiten des Kunden verantwortlich, einschließlich, jedoch nicht begrenzt auf, Verkabelung, Verrücken von Möbeln, Verschieben oder Abreißen von Trennwänden oder Wänden in den Räumlichkeiten des Kunden. Vor Beginn des kompletten Service vor Ort wird der Kunde den Registrierungsprozess unter www.lenovo.com/registration abschließen.

F. International Service Entitlement („ISE“) (internationaler Dienstleistungsanspruch)

F.1 ISE Sealed Battery (versiegelte Batterie) und Keep Your Drive (Behalten Ihres Laufwerks)

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo-Produkt verreisen oder umziehen, die Dienstleistungen „Sealed Battery“ (versiegelte Batterie) und/oder „Keep Your Drive (KYD)“ (Behalten Ihres Laufwerks) in allen Ländern in Anspruch nehmen, in denen diese Dienstleistung von Lenovo oder den Lenovo-Vertragshändlern angekündigt und verkauft wird. Die Dauer der Dienstleistung basiert auf der ursprünglichen Garantiezeit, die im Ursprungsland gilt, in dem die Dienstleistung von Lenovo bzw. dem Lenovo-Vertragshändler zuerst verkauft wurde. Der ISE muss zusätzlich zu „Sealed Battery“ und „KYD“ gekauft werden, allerdings nur einmal für eine beliebige Kombination der Dienstleistungen. Es kann vorkommen, dass bestimmte Dienstleistungen nicht in allen Ländern und für alle Produkte erhältlich sind.

F.2 ISE Accidental Damage Protection („ADP“) (Schutz vor Unfallschaden)

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo-Produkt verreisen oder umziehen, die Dienstleistung „Accidental Damage Protection (ADP)“ (Schutz vor Unfallschaden) in allen Ländern in Anspruch nehmen, in denen diese Dienstleistung von Lenovo oder den Lenovo-Vertragshändlern angekündigt und verkauft wird. Die Dauer der Dienstleistung basiert auf der ursprünglichen Garantiezeit, die im Ursprungsland gilt, in dem die Dienstleistung von Lenovo bzw. dem Lenovo-Vertragshändler zuerst verkauft wurde. Der ISE muss zusätzlich zu „ADP“ gekauft werden, allerdings nur einmal für eine beliebige Kombination der Dienstleistungen.

G. Post Warranty Service (Kundendienst nach Ablauf der Garantiezeit) Wird die Dienstleistung

Kundendienst nach Ablauf der Garantiezeit gekauft, bevor die Grundgarantie oder eine andere in diesem Vertrag beschriebene Dienstleistung abgelaufen ist, beginnt sie am Tag nach Ablauf der Grundgarantie bzw. der anderen erworbenen Dienstleistung. Wenn der Kundendienst nach Ablauf der Garantiezeit erst gekauft wird, nachdem die Grundgarantie oder besagte andere Dienstleistung abgelaufen ist, tritt der Kundendienst mit dem Kaufdatum in Kraft. Der Kundendienst nach Ablauf der Garantiezeit steht nur für Lenovo-Produkte zur Verfügung, wenn das Produkt sich nach Lenovos Ermessen in einem guten Funktionszustand befindet. ~~Lenovo behält sich das Recht vor, ein Produkt innerhalb einer Frist von einem Monat nach dem Kaufdatum des Kundendienstes zu untersuchen. Wenn Lenovo der Meinung ist, dass das Produkt sich nicht in einem guten Funktionszustand befindet, wird Lenovo Sie darüber benachrichtigen und Ihnen die Kosten nennen, die erforderlich sind, um das Produkt in einen guten Funktionszustand zu versetzen. Wenn Sie sich dafür entscheiden, das Produkt auf eigene Kosten in einen guten Funktionszustand zu versetzen, können Sie den Kundendienst nach Ablauf der Garantie ablehnen und eine Rückerstattung des Kaufpreises in voller Höhe verlangen.~~

H. Service Engagement Manager („SEM“)

SEMs fungieren als Kundenbetreuer, die sich um eine positive Dienstleistungserfahrung und die Kundenzufriedenheit bemühen. Sie bieten für jedes Konto, für das sie zuständig sind:

- a. Die einzige, weltweite Kontaktstelle für jegliche Probleme bei der Erbringung von Lenovo-Produktdienstleistungen
- b. Eine regelmäßige Überprüfung der erbrachten Lenovo-Dienstleistungen und eine End-to-End-Fallbetreuung bis zur Lösung der Angelegenheit
- c. Ein Eskalationsmanagement für alle Gewährleistungssachverhalte. SAMs halten den Kunden auf dem Laufenden und koordinieren die Handlungspläne sowohl mit internen Lenovo-Teams als auch mit externen Teams bis zur Lösung.
- d. Standardberichte bezüglich Metriken, die die erbrachten Dienstleistungen und Problemlösungen tracken. Mögliche Beispiele sind: Vorfall nach Art (CCI, Depot, CRU, Onsite), Performance-Prozentsatz bei der ersten Problembehandlung, Zahl der Gewährleistungsansprüche, Angaben zum Austausch von Systemteilen etc. Kundendefinierte Berichte werden bei entsprechender Vereinbarung zwischen SAM und Kunden ebenfalls zur Verfügung gestellt. Die Mindestfrequenz ist vierteljährlich.
- e. Regelmäßige Engagements beim Kunden, entweder persönlich oder remote, um für die vollständige Lenovo-PC install base eines Kontos Einzelheiten zur Dienstleistungserbringung zu überprüfen. Mögliche Beispiele sind Dienstleistungsberichte, Trendanalysen, Prozessverbesserungen bei verbreiteten technischen Problemen und Empfehlungen zu künftigen Dienstleistungsangeboten gemeinsam mit dem Kundenbetreuer im Bereich Dienstleistungsvertrieb.

I. Support für Premium Care

Bei Premium Care handelt es sich um einen zusätzlichen Service, der nur mit Zuzahlung für ausgewählte Lenovo-Hardwareprodukte verfügbar ist. Dies gilt nur, wenn Sie sich zum Kauf von Premium Care entschlossen haben. Oder anders ausgedrückt: Bei Premium Care handelt es sich nicht um ein standardmäßiges/enthaltene Angebot. Nach dem Kauf verfügt Premium Care über dieselbe Laufzeit wie die Herstellergarantie von Lenovo. Dies beeinträchtigt nicht Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher.

Premium Care umfasst:

- Zugang zum Customer Engagement Center
- Lösung von Garantiefällen
- Lösung von Störungen aus der Ferne
- Software-Support des Erstausrüsters (Original Equipment Manufacturer, OEM)
- Umfassender Software-Support
- Hilfestellung bei der Inbetriebnahme
- Jährlicher System Health Check

I.1 Customer Engagement Center

Das Premium Care Customer Engagement Center ist an Geschäftstagen von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr geöffnet, außer an lokalen Feiertagen. Das Premium Care Customer Engagement Centre erbringt folgende Dienste:

- a) Ferndiagnose von Störungen und Diagnosehilfe (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen);
- b) Prüfung der Notwendigkeit und gegebenenfalls Bereitstellung des vom Erstausrüster (Original Equipment Manufacturer, OEM) unterstützten Software-Supports, wie nachstehend definiert;
- c) Bereitstellung von Informationen über Ihren Garantiefall und Fallverwaltung zu Nachverfolgung, Fortschritt und Abschluss;
- d) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Leistungsansprüche;
- e) Feststellung, ob Ihr Problem einen Garantiefall darstellt; und Feststellung, ob Ihr Garantiefall (im Ermessen von Lenovo) über einen der in diesem Abschnitt H dargestellten Premium Care Support-Dienste gelöst werden kann; und
- f) Prüfung der Notwendigkeit und gegebenenfalls Einleitung eines Einsatzes vor Ort (Tablets ausgenommen)

I.2 Lösung von Garantiefällen - Service vor Ort

a) Im Anschluss an die Diagnose durch das Premium Care Customer Engagement Centre wird Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird) einen Service-Mitarbeiter vor Ort an Ihre eingetragene Adresse entsenden, um Ihren Garantiefall zu bearbeiten.

b) Services vor Ort sind an bestimmten Standorten verfügbar. Die von diesem Service abgedeckten Gebiete stellt Ihnen das Lenovo Contact Center auf Anfrage zur Verfügung. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Serviceanbieters können zusätzliche Kosten entstehen.

Sofern die telefonische Störungsdiagnose seitens des Premium Care Customer Engagement Center vor 14.00 Ortszeit abgeschlossen ist, wird der Serviceanbieter am nächsten Werktag einen Techniker an Ihren Standort entsenden. Dieser Service steht von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Montag bis Freitag, außer an Feiertagen zur Verfügung. Für Support-Anrufe, die nach 14.00 Uhr Ortszeit beim Customer Engagement Center eingehen, ist ein zusätzlicher Geschäftstag für die Entsendung eines Technikers des Serviceanbieters erforderlich. 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 in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall wird der Serviceanbieter das Produkt auf seine Kosten an das Servicecenter senden und das Produkt nach der Reparatur oder nach Ersatz auf seine Kosten wieder an Sie zurücksenden.

c) Services vor Ort:

(i) stehen nur für ausgewählte Modelle der Lenovo-Produkte Notebooks, Desktop- und All-in-One-Computer zur Verfügung;

(ii) der Lenovo-Serviceanbieter kann Sie über seine erwartete Ankunftszeit benachrichtigen und wird in diesem Fall eine Bestätigung verlangen, dass Sie sich zu diesem Zeitpunkt an dem entsprechenden Standort befinden. Die Ankunftszeit hängt von Ihrem eingetragenen Standort sowie Ihrer zeitnahen Bestätigung der Ankunftszeit ab;

(iii) garantieren weder die Lösung eines Garantiefalls noch die Lösung des Garantiefalls innerhalb eines bestimmten Zeitraums;

(iv) erfordern, dass der Lenovo-Serviceanbieter Kontaktangaben hinterlässt, um einen Nachweis über den Besuch von Lenovo zu erbringen, falls Sie nach Ihrer Bestätigung Ihrer Anwesenheit zur erwarteten Ankunftszeit nicht an Ihrem Standort zur Verfügung stehen. Im Falle wiederholter Abwesenheit kann Lenovo eine zusätzliche Gebühr für eventuell erforderliche Folgebesuche erheben.

I.3 Lösung von Garantiefällen - aus der Ferne

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

I.4 Vom OEM unterstützter Software-Support

Der Software-Support unter Einbindung des OEM, wie nachstehend definiert, umfasst die Bereitstellung einer ersten Anlaufstelle und Hilfe durch Lenovo, um den Software-Support durch den OEM einzuleiten. Dies geschieht wie folgt:

- a) Bereitstellung von Betriebssystemen und Einrichtungshilfe in Verbindung mit der vom OEM unterstützten Software (Hinweis: Einrichtungshilfe umfasst nur: Support der vom OEM unterstützten Software; grundlegende Fragen zur Bedienung; Fragen zur Definition von Eigenschaften; und Hilfestellung und Umsetzung für vom OEM erhältliche Fixes/Patches);
- b) der Agent des technischen Supports von Lenovo dient als erste Anlaufstelle, um die Kommunikation zwischen Ihnen und dem OEM zu erleichtern;
- c) Bis Ihr Problem identifiziert, isoliert und an den OEM weitergeleitet wird, wird Ihr Agent des technischen Supports von Lenovo in Kontakt mit dem OEM stehen, um Ihr Problem zu registrieren. Daraufhin wird der Agent des technischen Supports von Lenovo die Probleme überwachen und über den Status und vorgeschlagenen Lösungen berichten;
- d) Als Vorbedingung dieses Service müssen Sie alle erforderlichen Lizenzen und Support-Vereinbarungen mit dem OEM abgeschlossen haben;
- e) Lenovo schließt jegliche Verantwortung oder Haftung für die Leistung der Software, Produkte oder Dienste des OEM aus;
- f) Lenovo übernimmt keine Garantie für die Lösung eines Problems; und
- g) Sie verstehen und stimmen zu, dass unter Umständen keine Lösungen vom OEM verfügbar sind. Sie akzeptieren, dass die Verpflichtung von Lenovo zur Erbringung interaktiver Hilfestellung selbst dann erfüllt ist, wenn keine Lösung verfügbar ist oder wenn die Lösung für Sie nicht akzeptabel ist.

I.5 Umfassender Software-Support

Lenovo wird sich in einem angemessenen Umfang bemühen, Probleme, mit denen Sie sich an uns wenden, zu lösen. Lenovo kann jedoch keine Verantwortung für die Bereitstellung von Lösungen übernehmen, die entweder nicht verfügbar oder außerhalb der vernünftigen Kenntnis von Lenovo sind. Dies gilt insbesondere, wenn Ihr Problem sich auf eine Software bezieht, die nicht von der Marke Lenovo ist. Lenovo übernimmt keinerlei Haftung für die Nichterbringung von Support-Leistungen für Software, die nicht von der Marke Lenovo ist.

a) Vorinstallierte Anwendungen, für die Lenovo grundlegenden Support bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Bedienung sowie Fragen zur Definition von Eigenschaften

- (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 (Pen)
- (xi) Lenovo Onekey Recovery

B) Software von Drittanbietern, für die Lenovo grundlegenden Support bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Bedienung sowie Fragen zur Definition von Eigenschaften, sofern eine Lizenz besteht)

- (i) Adobe® Acrobat® standard
- (ii) Power DVD / Power 2 GO
- (iii) Drop box (nur Grundlagen)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D real sense (sofern von Lenovo vorinstalliert)
- (x) MS Office 365

I.6 Hilfestellung bei der Inbetriebnahme

Die Hilfestellung bei der Inbetriebnahme wird durch das Customer Engagement Service Center bereitgestellt und hilft Ihnen aus der Ferne bei der Einrichtung Ihres Geräts. Sofern Sie über die erforderlichen Elemente verfügen, kann dies Folgendes umfassen:

a) Software-Installation:

- (i) Installation der Software
- (ii) Einrichtung des Internet-Browsers
- (iii) Konfigurierung der E-Mail-Services
- (iv) Installation und Konfigurierung von Anti-Virus-Software 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 mit Desktop, Startmenü und Schnellstartleiste, mit deren Hilfe Sie schneller auf die Anwendung zugreifen können

b) Lenovo-Gerät mit Ihrem Netzwerk verbinden:

- (i) Verbinden Sie bis zu 4 Geräte mit Ihrem Drahtlos-Netzwerk. Zu den Geräten können Systeme, Tablet-Computer, Smartphone, Spielekonsolen, Drucker oder Speichergeräte zählen
- (ii) Vergewissern Sie sich, dass Ihre neuen Geräte sichtbar und über das Netzwerk zugänglich sind
- (iii) Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen des Netzwerks und bestätigen Sie die ISP-Internetverbindung

c) Sonstiger Support für die Hilfestellung zur Inbetriebnahme, wie:

- (i) Lenovo-Produktsupport und Garantieinformationen
- (ii) Leitfaden für den Registrierungsprozess
- (iii) Hot Fix und Patch-Hilfe
- (iv) Grundlegende Fragen zur Bedienung oder Fragen zur Definition von Eigenschaften

I.7 Jährlicher System Health Check

Auf Ihren Wunsch wird ein technischer Support-Agent diesen Service aus der Ferne telefonisch erbringen, jedoch höchstens einmal im Kalenderjahr.

- a) Durchführung einer schrittweisen Überprüfung mit unserem proprietären Tune-up-Tool
- b) Optimierung der Einstellungen und Eigenschaften des Betriebssystems nach dem Branchenstandard
- c) Kalibrierung der Speicherverwaltung
- d) Abruf wertvollen freien Speicherplatzes auf der Festplatte
- e) Optimierung der Internet- und Browsereinstellungen
- f) Planung von Defragmentierung und Überprüfung fehlerhafter Sektoren
- g) Aktualisierung kritischer Windows-Dateien und Service Packs sowie Aktivierung automatischer Updates zur Erhaltung Ihrer Systemgesundheit
- h) Nutzung der einzigartigen Eigenschaften jeder Version der Betriebssysteme

I.8 Ihre Verantwortlichkeiten:

Um auf den Premium Care Support zugreifen zu können, müssen Sie folgende Regelungen einhalten:

- a) Legen Sie auf Verlangen Ihren originalen Kaufbeleg vor;
- b) Stellen Sie Informationen über die Gründe der Probleme mit Ihrem Produkt zur Verfügung;
- c) Beantworten Sie Informationsanfragen zum Produkt, insbesondere die Seriennummer, das Modell, die Version des Betriebssystems und die installierte Software, etwaige verbundenen oder installierte Peripheriegeräte, etwaige angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems unternommene Handlungen oder Geschehnisse;
- d) Befolgen Sie unsere Anweisungen;
- e) Aktualisieren Sie die Software auf die derzeit veröffentlichten Versionen, bevor Sie unser Customer Engagement Service Center kontaktieren;
- f) Vergewissern Sie sich, dass Sie über ein Backup der Software und Daten verfügen, da die Reinsallation der Originalversion der Software dazu führen kann, dass Software und Daten gelöscht werden. Sie

sind in jedem Fall für die Reinstallation aller sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter verantwortlich.

7 Lenovo-Geschäftspartner

Lenovo hat die Möglichkeit, Verträge mit Lieferanten und Händlern (im Folgenden: „Geschäftspartner“) abzuschließen, um bestimmte Dienstleistungen zu fördern, zu vermarkten und zu unterstützen; allerdings sind die Geschäftspartner unabhängig voneinander und nicht Teil von Lenovo. Lenovo haftet nicht für die Handlungen oder Aussagen seiner Geschäftspartner, für deren Verpflichtungen Ihnen gegenüber oder für Produkte oder Dienstleistungen, die sie im Rahmen der Verträge an Sie liefern. Wenn Sie eine Dienstleistung von einem Geschäftspartner erwerben, berechnet der Geschäftspartner Ihnen die Kosten dafür und legt die Bedingungen fest.

8 Erwerb von Dienstleistungen von Lenovo

Dienstleistungen von Lenovo oder einem Lenovo-Vertragshändler müssen im Voraus bezahlt werden. Außer bei Transaktionen mit Kredit- und Debitkarten werden die Rechnungsbeträge bei Erhalt der Rechnung fällig. Sie erklären sich damit einverstanden, die Rechnung wie angegeben zu bezahlen und auch gegebenenfalls Verzugszinsen zu zahlen. Sie sind dafür verantwortlich, Steuern abzuführen, die sich aus Ihren Käufen im Rahmen dieses Vertrags ergeben. Wenn die Dienstleistung nicht bei Lenovo registriert ist, müssen Sie einen Kaufnachweis für das Recht zur Nutzung einer Dienstleistung vorlegen.

9 Lenovo Rückgabe-/Stornierungsrichtlinie

Solange eine Dienstleistung noch nicht benutzt oder registriert wurde, können Sie sie innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum stornieren und erhalten dafür eine Rückerstattung des Kaufpreises oder eine Gutschrift. Um in den Genuss einer Rückerstattung oder Gutschrift zu kommen, müssen Sie Lenovo bzw. Ihren Händler innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum schriftlich darüber benachrichtigen. Einer solchen Anfrage muss eine Kopie der Rechnung beigelegt werden.

10 Widerruf einer Dienstleistung

Lenovo kann die in diesem Vertrag beschriebenen Dienstleistungen ganz oder teilweise mittels ein (1)monatiger Mitteilung an Sie widerrufen. Wenn Lenovo eine Dienstleistung widerruft, für die Sie bereits den vollen Kaufpreis gezahlt haben und die Lenovo noch nicht vollständig ausgeführt hat, kann Lenovo Ihnen eine anteilige Rückerstattung anbieten, wenn Sie den Kauf direkt bei Lenovo getätigt haben. Für eine Rückerstattung des Kaufpreises für Dienstleistungen, die Sie von einem Lenovo-Geschäftspartner erworben haben, müssen Sie Ihren Lenovo-Geschäftspartner kontaktieren.

11 Gewährleistung bei Dienstleistungen

Lenovo gewährleistet, dass die Dienstleistungen mit einem angemessenen Maß an Sorgfalt und Sachkenntnis in Übereinstimmung mit der Beschreibung der in diesem Vertrag beschriebenen Aufgaben für die jeweilige Lenovo-Dienstleistung durchgeführt werden. Sie verpflichten sich, uns umgehend schriftlich zu benachrichtigen, sollte diese Gewährleistung nicht eingehalten werden.

SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, STELLT DIESE GEWÄHRLEISTUNG IHRE EXKLUSIVE GEWÄHRLEISTUNG DAR UND ERSETZT ETWAIGE ANDERE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGEND EINGERÄUMTE GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN, INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND ETWAIGE GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN BETREFFEND NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER. ALLE SOFTWAREPROGRAMME UND DRITHTHERSTELLERPRODUKTE WERDEN IM „IST“-ZUSTAND UND OHNE GEWÄHRLEISTUNG ODER BEDINGUNGEN IN WELCHER FORM AUCH IMMER DELIEFERT. DRITHTHERSTELLER, LIEFERANTEN, LIZENZGEBER ODER VERLEGER KÖNNEN

IHNEN GEGENÜBER IHRE EIGENEN GARANTIEERKLÄRUNGEN MACHEN. MANCHE STAATEN ODER LÄNDER LASSEN KEINE EINSCHRÄNKUNGEN IN BEZUG AUF DIE DAUER EINER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG ZU, SODASS DIE OBEN ERWÄHNT EINSCHRÄNKUNG MÖGLICHERWEISE NICHT FÜR SIE GILT.

Lenovo bietet keine Gewährleistung für den ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb einer Dienstleistung oder dafür, dass Lenovo alle Mängel beheben wird.

12 Haftungsbeschränkung

Es können Umstände eintreten, in denen Sie aufgrund von Fehlern seitens Lenovo oder in Bezug auf eine andere Haftungsgrundlage berechtigt sind, Schadenersatz von Lenovo zu fordern. Ungeachtet der Grundlage, auf der Sie zu Schadenersatzforderungen von Lenovo berechtigt sind (so zum Beispiel wesentliche Vertragsverletzung, Fahrlässigkeit, Falschdarstellung oder Verstoß gegen vertragliche Pflichten oder Forderungen wegen unerlaubter Handlung), wird Lenovos Gesamthaftung für alle Forderungen, die sich insgesamt aus einer Dienstleistung oder in deren Zusammenhang im Rahmen dieses Vertrags ergeben, nicht die Höhe der tatsächlichen Direktschäden bis zu den Kosten für die Dienstleistung, die Gegenstand der Forderung ist, überschreiten. Diese Beschränkung gilt auch für alle Vertragspartner und Vertragshändler von Lenovo. Dies ist der Höchstwert, für den Lenovo und seine Vertragspartner und Vertragshändler gemeinsam haften. Folgende Beträge unterliegen nicht der Obergrenze der Schadenshöhe: a) Schadenersatzleistungen für Körperverletzungen (einschließlich Tod); b) Schäden an Immobilien und c) Schäden an persönlichen Eigentumsgegenständen, für die Lenovo die alleinige rechtliche Haftung übernimmt.

Außer wenn das Gesetz dies ausdrücklich vorsieht, ohne die Möglichkeit des vertraglichen Verzichts, dürfen Lenovo, seine Vertragspartner und Vertragshändler unter keinen Umständen für Folgendes haftbar gemacht werden, auch wenn sie über diese Eventualität vorab informiert wurden:

- a. Verlust oder Beschädigung von Daten;
- b. Besondere, zufällige, exemplarische oder indirekte Schäden oder etwaige wirtschaftliche Folgeschäden; oder
- c. Einbußen im Hinblick auf die Gewinne, Geschäfte, Einnahmen, den Firmenruf oder voraussichtliche Einsparungen.

DA MANCHE STAATEN ODER LÄNDER DEN AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN NICHT ZULASSEN, KANN ES SEIN, DASS OBIGE BEGRENZUNG BZW. OBIGER AUSSCHLUSS NICHT FÜR SIE ZUTRIFFT.

13 Allgemeines

- A. Lenovo behält sich das Recht vor, Dienstleistungen ganz oder teilweise an von Lenovo ausgewählte Vertragspartner zu übertragen.
- B. Wenn eine Dienstleistung den Austausch eines Produkts oder Teils beinhaltet, wird das ausgetauschte Produkt oder Teil Lenovos Eigentum und das Ersatzprodukt/-teil wird Ihr Eigentum.
- C. Nur nicht modifizierte Lenovo-Produkte und Teile sind für den Austausch geeignet. Das von Lenovo bereitgestellte Ersatzprodukt/-teil befindet sich in einem funktionstüchtigen Zustand und ist hinsichtlich der Funktionalität gleichwertig mit dem Originalprodukt oder -teil. Das Ersatzprodukt/-teil ist unter Umständen nicht neu. Sofern gesetzlich zulässig, übernimmt das Ersatzprodukt/-teil die Restlaufzeit und den Status der Gewährleistung des ursprünglichen Produktes.
- D. Zur Reparatur eingereichte Produkte und Teile können auch durch instandgesetzte Produkte oder Teile desselben Typs ersetzt werden, anstelle repariert zu werden. Zu reparierende Produkte und Teile können auch mithilfe von instandgesetzten Teilen repariert werden. Die Produktreparatur kann zu Datenverlust führen, wenn das zu reparierende Produkt über eine Speicherfunktion von benutzergenerierten Daten verfügt. In keinem Fall haftet Lenovo für den Verlust von Daten oder Informationen auf einem Produkt oder auf Teilen davon, zu denen Lenovo bei der Erbringung der Vertragsdienstleistung Zugang erhält.
- E. Soweit zutreffend für diesen Vorgang, ist jeder von uns selbst verantwortlich für die Überwachung, Leitung, Kontrolle und Vergütung unserer jeweiligen Mitarbeiter.
- F. Wir können auf elektronischen Wege miteinander kommunizieren und diese Kommunikation ist genauso rechtskräftig wie ein unterschriebenes Dokument, soweit dies das geltende Recht zulässt. Ein Identifikationscode (eine „Benutzer-ID“), der in einem elektronischen Dokument enthalten ist, ist rechtlich ausreichend, um die Identität des Absenders und die Echtheit des Dokuments zu verifizieren.

- G. Jedem von uns steht es frei, ähnliche Verträge mit Dritten abzuschließen.
- H. Jeder von uns gewährt dem anderen lediglich die in den einschlägigen Lizenzverträgen angegebene(n) Lizenz und Rechte. Es werden weder direkt, stillschweigend noch auf andere Weise weitere Lizenzen oder Rechte gewährt (auch keine Lizenzen oder Rechte im Rahmen von Patenten).
- I. Sie erklären sich damit einverstanden, die Dienstleistung nicht weiterzuverkaufen. Jeder Versuch, dies dennoch zu tun, ist nichtig, wenn er nicht schriftlich von Lenovo genehmigt wurde.
- J. Sie sind verantwortlich für die Auswahl der Dienstleistungen, die Ihren Wünschen entsprechen, und für die Ergebnisse, die Sie mit der Inanspruchnahme der Dienstleistungen erzielen.
- K. Niemand von uns wird gerichtliche Schritte, in welcher Form auch immer, infolge dieses Vertrags oder dieser vertraglichen Transaktion oder in Verbindung damit mehr als zwei Jahre nach der Verursachung einleiten, es sei denn, das geltende lokale Recht sieht etwas anderes vor. Nach dieser Frist verfallen etwaige gerichtliche Schritte, die sich aus diesem Vertrag oder der vertraglichen Transaktion ergeben, und sämtliche dazugehörigen Rechte in Verbindung mit der Handlung ohne die Möglichkeit des vertraglichen Verzichts oder der Begrenzung, es sei denn, das geltende Recht sieht etwas anderes vor.
- L. Niemand von uns trägt die Verantwortung für die Nichterfüllung von Pflichten aufgrund von Ursachen, die nicht seiner Kontrolle unterliegen.
- M. Niemand von uns gewährt dem anderen das Recht zur Nutzung seiner Warenzeichen, Handelsnamen oder sonstiger Bezeichnungen in Werbeanzeigen oder Veröffentlichungen, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des anderen einzuholen.
- N. Sollte sich eine Bestimmung dieses Vertrags als ungültig oder nicht durchsetzbar erweisen, so bleiben die anderen Bestimmungen dieses Vertrags weiter voll rechtskräftig und wirksam.
- O. Lenovos Pflicht zur Erbringung der Dienstleistung setzt den abgeschlossenen Registrierungs- und/oder Aktivierungsprozess voraus.
- P. Lenovo und seine verbundenen Unternehmen, Geschäftspartner, Händler und Vertragspartner sind berechtigt, Informationen über Ihre Transaktion und Ihre Kontaktdaten, einschließlich Namen, Telefonnummern, Adressen und E-Mail-Adressen, zu verarbeiten, zu speichern und zu verwenden, um Ihre Transaktion überall dort zu verarbeiten und durchzuführen, wo sie geschäftlich tätig sind. Wir sind auch berechtigt, Sie zu kontaktieren, um Sie über etwaige Produktrückrufe, Sicherheitsfragen oder Serviceaktionen zu benachrichtigen. Soweit nach lokalem Recht zulässig, können wir diese Informationen nutzen, um Sie über Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen zu befragen oder Ihnen Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen zukommen zu lassen. Sie können uns jederzeit mitteilen, dass Sie keine weiteren Mitteilungen von uns wünschen. Zu diesen Zwecken haben wir das Recht, Ihre Informationen in ein beliebiges Land zu übertragen, in dem wir geschäftlich tätig sind; wir können sie an Unternehmen übermitteln, die in unserem Namen tätig sind; oder wir können sie offenlegen, soweit dies gesetzlich verlangt wird. Wir werden dagegen keine personenbezogenen identifizierbaren Informationen, die wir von Ihnen erhalten haben, ohne Ihre Zustimmung zu Direktmarketingzwecken an Dritte verkaufen oder anderweitig übertragen. Q. Jeder von uns verpflichtet sich, alle Gesetze und Vorschriften einzuhalten, die für diesen Vertrag gelten.
- R. Sie dürfen diesen Vertrag weder ganz noch teilweise ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Lenovo abtreten. Jeglicher Versuch, dies dennoch zu tun, ist nichtig. Niemand von uns darf seine Zustimmung ohne vernünftigen Grund versagen. Die Abtretung dieses Vertrages durch einen von uns an ein verbundenes Unternehmen oder an unsere Nachfolgeorganisation nach einer Fusion oder Übernahme setzt nicht die Zustimmung des anderen voraus. Lenovo ist auch berechtigt, seine Zahlungsansprüche gemäß diesem Vertrag ohne Ihre Zustimmung abzutreten.
- S. Alle Bedingungen, die aufgrund ihrer Art über die Laufzeit dieses Vertrags hinaus dauern, bleiben rechtswirksam, bis sie erfüllt sind, und gelten für unsere jeweiligen Rechtsnachfolger und Zessionare.
- T. Jeder von uns verzichtet hiermit ausdrücklich auf das Recht auf einen Geschworenengerichtsprozess in Zusammenhang mit einer beliebigen Klage, die sich im Rahmen dieses Vertrags oder in Verbindung damit ergeben könnte. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf gilt nicht. Dieser Vertrag berührt an keiner Stelle die gesetzlich festgelegten Verbraucherrechte; diese können nicht außer Acht gelassen oder vertraglich eingeschränkt werden.

14 Geografische Reichweite und geltendes Recht

Die Rechte und Pflichten einer jeden Partei gelten nur im Land des Erwerbs, es sei denn, die Lizenzen sind gemäß ihrer Bedingungen gültig. Wenn nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben wird,

unterliegt der vorliegende Vertrag den Gesetzen des Landes, in dem Sie die Dienstleistung erworben haben.

TEIL 2 – LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN (Europa, Nahost und Afrika)

Die Bestimmungen des nachstehend bezeichneten Lenovo-Dienstleistungsvertrags („Vertrag“) werden durch die hier beschriebenen Bestimmungen ersetzt.

Sämtliche Bedingungen des Vertrags, die nicht nachstehend geändert werden, bleiben unverändert und voll rechtskräftig und wirksam.

Europa, Nahost, Afrika

Folgender Absatz wird am Ende von Abschnitt 6.2 hinzugefügt: D.6 Beschreibung des Dienstleistungsangebots „Next Business Day Fix“ (Reparatur am nächsten Werktag):

Angebot „On-Site Service – Next Business Day Fix“ (Reparatur vor Ort – Reparatur am nächsten Werktag). Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch gelöst werden kann, wird Ihr Produkt an Ihrem Standort repariert oder ausgetauscht. Der Dienstleister entsendet am nächsten Werktag einen Techniker an Ihren Standort. Diese Dienstleistung ist während der normalen Geschäftszeiten, montags bis freitags, außer an regionalen Feiertagen, verfügbar. Bei Support-Anforderungen, die nach 15:00 Uhr Ortszeit im Callcenter eingehen, muss ein weiterer Tag für die Entsendung eines Technikers einkalkuliert werden.

Diese Dienstleistung ist nur an bestimmten Standorten verfügbar und diese müssen vorab bei Lenovo bestätigt werden. Für nähere Einzelheiten zur Verfügbarkeit setzen Sie sich bitte mit Lenovo oder einem Dienstleister in Verbindung. Außerhalb des normalen Einsatzbereichs des Dienstleisters können zusätzliche Kosten anfallen. Diese Dienstleistung und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren.

Anleitungen für die Standortaktivierung sind abrufbar unter www.lenovo.com/activation. Diese Dienstleistung ist möglicherweise erst dreißig (30) Tage nach der Standortaktivierung verfügbar. Es wird von Ihnen erwartet, einen geeigneten Arbeitsbereich für die Zerlegung und Neumontage des Produkts zur Verfügung zu stellen. Manche Reparaturen müssen möglicherweise in einem Servicecenter durchgeführt werden. Wenn das so ist, sendet der Dienstleister das Produkt auf seine Kosten in das Servicecenter und das reparierte oder ersetzte Produkt auf seine Kosten wieder zurück an Sie.

Diese Dienstleistung ist nur in einem Umfeld von **bis zu 80 km vom Lenovo-Support-Hub verfügbar**.

ADP Light: Abschnitt 6.3.C.

„Gültigkeitszeitraum“ wird durch folgenden Absatz ersetzt:

Der Gültigkeitszeitraum für diese Dienstleistung beginnt mit der Garantiezeit des betreffenden Produkts. Er läuft mit dem Ende des in Ihrer Rechnung für die Dienstleistung angegebenen Zeitraums ab. Der Gültigkeitszeitraum endet unverzüglich nach zwei gemeldeten Vorfällen im Rahmen dieses Vertrags oder wenn Ihr Produkt im Rahmen dieses Vertrags ersetzt wird.

Der folgende Abschnitt 6.3.1 H wird am Ende von Abschnitt 6.3 hinzugefügt.

RAPID REPLACEMENT (EXPRESS-AUSTAUSCH)

Rapid Replacement („RR“) steht für visuelle Produkte von Lenovo zur Verfügung, das sind lediglich Monitore. Kunden melden einen Standardgarantiefall im Callcenter oder bei einem autorisierten Servicepartner von Lenovo an. Wenn das Callcenter oder der autorisierte Servicepartner von Lenovo feststellt, dass das visuelle Produkt fehlerhaft ist und unter die Garantievereinbarung fällt, wird ein Ersatzgerät versandt. Nach Erhalt des Ersatzgeräts müssen die Kunden den defekten Monitor durch einen Ersatzmonitor ersetzen, den defekten Monitor in den Versandkarton verpacken, in dem der Ersatzmonitor angeliefert wurde, und den Monitor an die angegebene Adresse zurückschicken.

Anmerkung: Die Kunden müssen das defekte Produkt innerhalb von maximal 10 Werktagen zurücksenden. Tun sie dies nicht, wird den Kunden das Ersatzgerät in Rechnung gestellt. Das Ersatzgerät muss nicht unbedingt ein neues Gerät sein, es muss aber ähnliche (oder höhere) Spezifikationen haben.

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

BILDSCHIRMSCHUTZ

Die Dienstleistung ist nur in dem Land verfügbar, in dem sie erworben und registriert wurde.

1. BILDSCHIRMSCHUTZ-DIENST

a. Betreffendes Produkt: Nur Lenovo-Tablet-Produkte, die auf Ihrer Rechnung oder dem Kaufnachweis angegeben sind.

b. Dienstleistungsumfang: Lenovo wird das Produkt reparieren oder ersetzen, wenn es Ausfälle hat, die die Funktionalität des LCD-Bildschirms bei normalen Betriebs- und Umgangsbedingungen aufgrund von unbeabsichtigten Stößen oder Stürzen des Produkts beeinträchtigen.

c. Gültigkeitszeitraum: Der Gültigkeitszeitraum der Dienstleistung beginnt mit der Garantiezeit des betreffenden Produkts. Er läuft mit dem Ende des in Ihrer Rechnung für die Dienstleistung angegebenen Zeitraums ab. Der Gültigkeitszeitraum endet unverzüglich, wenn Ihr Produkt im Rahmen dieses Vertrags repariert oder ersetzt wird.

Wenn eine Dienstleistung den Ersatz eines Produkts oder Teils beinhaltet, wird das ersetzte Produkt oder Teil Lenovos Eigentum und das Ersatzprodukt/-teil wird Ihr Eigentum. Sie sind verpflichtet, das ersetzte Produkt oder Teil wie angegeben an den Dienstleister zurückzugeben. Das von Lenovo gelieferte Ersatzprodukt/-teil muss nicht unbedingt neu sein, jedoch in betriebsfähigem Zustand und funktional zumindest gleichwertig mit dem Originalprodukt/-teil sein.

Die Dienstleistung deckt Folgendes nicht ab: installierte Kameralinse, Batterien, Glühbirnen, Speicherkarten, Kabelanschlüsse, WS-Adapter, Transportkoffer oder Folios, Tast- oder DigitizerStifte, Ladestationen, Docking-Stationen, Port-Replikatoren, in Ihrem Produkt zum Kaufdatum bereits installierte Produktbauteile, einschließlich interne CPU, integriertes Speicherlaufwerk, externe Tastatur, optionale von Lenovo zum Zeitpunkt des Produktkaufs installierte Funktionen, externe Lautsprecher, Zubehör, das zusätzlich zum Grundgerät gekauft wurde, Drittherstellerprodukte (solche ohne Lenovo-Logo), auch wenn sie von Lenovo verkauft werden, oder beliebige Produkte, die nicht von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Dienstleister repariert wurden.

Zudem deckt diese Dienstleistung Folgendes nicht ab:

- (i) Normale Verschleißerscheinungen des Produkts;
- (ii) Ausgelaufene Flüssigkeiten auf dem Produkt, so z. B. auf der Tastatur, dem LCD-Bildschirm, dem Mikrofon, sämtlichen Steckern und Knöpfen;
- (iii) Einen Stromstoß, der den Schaltkreis des Produkts beschädigt;
- (iv) Betriebliche oder strukturelle Ausfälle mit anderen Ursachen;
- (v) Teile, die normalerweise als Ersatz- oder Verbrauchsteile gelten (z. B. Batterien);
- (vi) Oberflächliche Schäden (z. B. Kratzer, Dellen oder Risse, die die Funktionalität oder strukturelle Integrität des Produkts nicht beeinträchtigen);

- (vii) Schäden aufgrund von unsachgerechter Handhabung, Missbrauch, unautorisierten Umbauarbeiten, ungeeigneten räumlichen oder betrieblichen Umgebungen, unsachgemäßer Wartung, die nicht durch von Lenovo autorisierte Dienstleister durchgeführt wurde, Entfernung von Originalteilen oder Änderung der Produktaufschriften oder Kennzeichnungen;
- (viii) Schäden, die durch ein Produkt verursacht wurden, das nicht von diesem Vertrag abgedeckt ist, oder die durch biologische Gefahren, menschliche oder tierische Körperflüssigkeiten verursacht wurden.
GB

Abschnitt 6.2. D1 wird ersetzt durch:

D.1. Depot Service (Reparatur im Depot): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, muss Ihr Produkt in einem benannten Servicecenter repariert oder ausgetauscht werden. Sie sind dafür verantwortlich, den Netzstecker des Produkts abzuziehen und es in einen Versandkarton zu verpacken und an ein benanntes Servicecenter zu senden. Die Versandkosten gehen zu Ihren Lasten. Der Dienstleister sendet das reparierte oder ausgetauschte Produkt auf eigene Kosten an Sie zurück.

Abschnitte 6.2, E5, E6 werden ersetzt durch:

E.5 und E.6. On-Site Service – Second Business Day Response & Next Business day response (Reparatur vor Ort – Rückmeldung innerhalb der nächsten zwei Werktage und innerhalb des nächsten Werktags): Um die Reaktionszeiten einzuhalten, muss die Support-Anforderung im benannten Servicecenter bis spätestens 15:00 Uhr (britischer Ortszeit) eingehen.

Frankreich

Abschnitt 6.2, D1 wird ersetzt durch:

D.1. Depot Service (Reparatur im Depot): Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, muss Ihr Produkt in einem benannten Servicecenter repariert oder ausgetauscht werden. Sie sind dafür verantwortlich, den Netzstecker des Produkts abzuziehen und es in einen Versandkarton zu verpacken und an ein benanntes Servicecenter zu senden. Die Versandkosten gehen zu Ihren Lasten. Der Dienstleister sendet das reparierte oder ausgetauschte Produkt auf eigene Kosten an Sie zurück.

Abschnitte 6.2, D5, D6 Support-Anforderungen und Zeit zur Lösungsfindung, werden ersetzt durch:

On-Site Service – Second Business Day Response & Next Business day response (Reparatur vor Ort – Rückmeldung innerhalb der nächsten zwei Werktage und innerhalb des nächsten Werktags): Um die Reaktionszeiten einzuhalten, muss die Support-Anforderung im benannten Servicecenter bis spätestens 15:00 Uhr (Ortszeit) eingehen.

Abschnitt 6.2 D4 wird ersetzt durch:

Wenn ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch Einbau eines CRU gelöst werden kann, wird Ihr Produkt in der Regel innerhalb von fünf Werktagen an Ihrem Standort repariert oder ausgetauscht. Diese Dienstleistung steht während der normalen Geschäftszeiten, montags bis freitags, außer an Feiertagen, zur Verfügung. Es wird von Ihnen erwartet, einen geeigneten Arbeitsbereich für die Zerlegung und Neumontage des Produkts zur Verfügung zu stellen. Werden Reparaturarbeiten in einer privaten Wohnung durchgeführt, muss für die Dauer des Besuchs des Servicetechnikers durchweg ein Erwachsener anwesend sein. Lenovo steht es frei, zwecks weiterer Untersuchungen, Leistungstests usw. bestimmte Reparaturen in einem Servicecenter durchzuführen. Wenn das der Fall

ist, schickt der Dienstleister das defekte Produkt auf eigene Kosten zum Servicecenter und das reparierte oder ersetzte Produkt wieder zurück

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

Der allgemeine Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:

Die Rechte und Pflichten einer jeden Partei gelten nur in dem Land, in dem die Dienstleistung bei Lenovo registriert wurde, es sei denn, die Lizenzen sind gemäß ihrer Bedingungen gültig. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht von Hongkong.

Estland, Lettland, Litauen

Der allgemeine Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:

Die Rechte und Pflichten einer jeden Partei gelten nur im Kaufland, es sei denn, die Lizenzen sind gemäß ihrer Bedingungen gültig. Dieser Vertrag unterliegt finnischem Recht.

Island

Der allgemeine Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:

Die Rechte und Pflichten einer jeden Partei gelten nur in dem Land, in dem die Dienstleistung erworben wurde, es sei denn, die Lizenzen sind gemäß ihrer Bedingungen gültig. Dieser Vertrag unterliegt dänischem Recht

Luxemburg

Der allgemeine Abschnitt K wird gelöscht und ersetzt durch:

Die Rechte und Pflichten einer jeden Partei gelten nur in dem Land, in dem die Dienstleistung erworben wurde, es sei denn, die Lizenzen sind gemäß ihrer Bedingungen gültig. Dieser Vertrag unterliegt belgischem Recht