

lenovo Begrenzte Gewährleistung

Diese begrenzte Gewährleistung von Lenovo wird nur für Lenovo Hardwareprodukte erbracht, die für den Eigenbedarf erworben wurden, und nicht für zum Wiederverkauf erworbene Maschinen. In anderen Dokumenten von Lenovo wird diese begrenzte Gewährleistung gelegentlich auch als "Lenovo Gewährleistung" oder "Statement of Limited Warranty" (SOLW) bezeichnet.

Umfang dieser Gewährleistung

Lenovo gewährleistet, dass jedes Hardwareprodukt während des Gewährleistungszeitraums bei normalem Gebrauch in Material und Ausführung fehlerfrei ist. Der Gewährleistungszeitraum für das Produkt beginnt mit dem Kaufdatum, das auf der Rechnung des Kunden angegeben ist, es sei denn der Kunde wird von Lenovo anderweitig schriftlich informiert. Im Abschnitt **Gewährleistungsinformationen** ist angegeben, welcher Gewährleistungszeitraum und welche Art von Gewährleistungsservice für das Produkt des Kunden gelten.

DIESE GEWÄHRLEISTUNG IST ABSCHLIESSEND UND ERSETZT SÄMTLICHE ETWAIGE SONSTIGE GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHE. EINIGE LÄNDER ODER RECHTSORDNUNGEN ERLAUBEN NICHT DEN AUSSCHLUSS VERÖFFENTLICHTER ODER STILLSCHWEIGENDER GEWÄHRLEISTUNGEN, SO DASS OBIGE EINSCHRÄNKUNGEN MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR SIND. IN DIESEM FALL SIND DERARTIGE GEWÄHRLEISTUNGEN AUF DIE GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN SOWIE AUF DIE ZEITDAUER DES GEWÄHRLEISTUNGSZEITRAUMS BEGRENZT. NACH ABLAUF DES GEWÄHRLEISTUNGSZEITRAUMS WIRD KEINERLEI GEWÄHRLEISTUNG MEHR ERBRACHT. EINIGE LÄNDER ODER RECHTSORDNUNGEN ERLAUBEN NICHT DIE BEGRENZUNG DER ZEITDAUER EINER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG, SO DASS OBIGE EINSCHRÄNKUNG DER ZEITDAUER MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR IST.

Gewährleistungsservice

Funktioniert das Produkt während des Gewährleistungszeitraums nicht wie zugesagt, kann der Kunde von Lenovo oder von einem autorisierten Service-Provider, beide zukünftig als "Service-Provider" bezeichnet, den entsprechenden Gewährleistungsservice erhalten. Ein Verzeichnis der Service-Provider und der jeweiligen Rufnummer ist unter <http://www.lenovo.com/support/phone> verfügbar.

Der Gewährleistungsservice ist möglicherweise nicht an allen Standorten verfügbar und kann je nach Standort unterschiedlich sein. Außerhalb des üblichen Servicebereichs eines Service-Providers können zusätzliche Gebühren anfallen. Informationen über bestimmte Standorte erhält der Kunde bei dem für ihn zuständigen Service-Provider.

Fehlerbehebung durch den Service-Provider

Wenn sich der Kunde an einen Service-Provider wendet, muss er die angegebenen Fehlerbestimmungs- und Fehlerbehebungsprozeduren befolgen.

Der Service-Provider versucht, per Telefon oder über Remotezugriff eine Fehlerdiagnose vorzunehmen und den Fehler zu beheben. Der Kunde wird vom Service-Provider möglicherweise angewiesen, bestimmte Software-Updates herunterzuladen und zu installieren.

Kann der Fehler mithilfe einer durch den Kunden austauschbaren Funktionseinheit ("CRU"), z.B. Tastatur, Maus, Lautsprecher, Speicher, Festplattenlaufwerk, Port-Replikator und andere leicht austauschbare Teile, behoben werden, liefert der Service-Provider dem Kunden die CRU zur Eigeninstallation.

Kann der Fehler per Telefon oder über Remotezugriff, durch Installation von Software-Updates oder durch eine CRU, nicht behoben werden, wird der Service-Provider abhängig von der im Abschnitt **Gewährleistungsinformationen** beschriebenen Art des für das Produkt geltenden Gewährleistungsservice entsprechende Serviceleistungen veranlassen.

Stellt der Service-Provider fest, dass das Produkt nicht repariert werden kann, ersetzt der Service-Provider das Produkt durch ein funktionell mindestens gleichwertiges Produkt.

Stellt der Service-Provider fest, dass es nicht möglich ist, das Produkt zu reparieren oder einen Ersatz zu beschaffen, kann der Kunde das Produkt an die Verkaufsstelle oder am Firmensitz der Lenovo zurückgeben und er erhält daraufhin eine Rückerstattung. Weitere Rechte sind ausgeschlossen.

Austausch eines Produkts oder eines Teils

Muss ein Produkt oder ein Teil des Produkts im Rahmen des Gewährleistungsservice ausgetauscht werden, geht das vom Service-Provider ausgetauschte Produkt bzw. das ausgetauschte Teil in das Eigentum von Lenovo über, während das Ersatzprodukt oder das Ersatzteil in das Eigentum des Kunden übergeht. Bei allen entfernten Teilen muss es sich um unveränderte Originalteile handeln. Das Ersatzprodukt oder das Ersatzteil sind unter Umständen nicht neu, befinden sich jedoch in einem einwandfreien Betriebszustand und sind dem ausgetauschten Teil funktionell mindestens gleichwertig. Das Ersatzprodukt oder das Ersatzteil erhalten den Gewährleistungsstatus des ausgetauschten Produkts oder des ausgetauschten Teils.

Bevor der Service-Provider ein Produkt oder ein Teil austauscht, erklärt sich der Kunde mit Folgendem einverstanden:

1. alle nicht durch diesen Gewährleistungsservice abgedeckten Features, Teile, Optionen, Änderungen und Zubehörteile zu entfernen
2. sicherzustellen, dass keine rechtlichen Verpflichtungen bzw. Einschränkungen bestehen, die dem Ersetzen der Maschine oder eines Teils entgegenstehen und
3. bei einem Produkt, das nicht das Eigentum des Kunden ist, die Genehmigung des Eigentümers für den Gewährleistungsservice dieses Produkts durch den Service-Provider einzuholen.

Weitere Zuständigkeiten des Kunden

Soweit zutreffend, erklärt sich der Kunde vor Erbringung des Gewährleistungsservice mit Folgendem einverstanden:

1. die vom Service-Provider vorgegebene Vorgehensweise zur Serviceanforderung zu befolgen,
2. alle auf dem Produkt befindlichen Programme und Daten zu sichern,
3. dem Service-Provider alle für die Erbringung der Gewährleistung erforderlichen Systemberechtigungen und Kennwörter sowie den hierfür erforderlichen freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren und
4. sicherzustellen, dass alle Informationen über identifizierte oder identifizierbare Personen ("persönliche Daten") auf dem Produkt gelöscht werden oder dass für den Fall, dass nicht gelöschte persönliche Daten auf dem Produkt vorhanden sind, alle einschlägigen Rechtsvorschriften eingehalten werden.

Nutzung von persönlichen Informationen

Im Rahmen der Durchführung von Gewährleistungsservices werden von Lenovo Daten bezüglich der Fehlermeldung und Kontaktinformationen, darunter Name, Adresse, Rufnummer und E-Mail-Adresse, erhoben, verarbeitet, gespeichert und verwendet. Diese Daten werden im Rahmen der Abwicklung dieser Gewährleistung sowie zur Verbesserung der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden, z. B. zur Durchführung interner Bewertungen der Effizienz der erbrachten Leistungen dieser Gewährleistung, verwendet. Lenovo ist zur Kontaktaufnahme berechtigt, um die Kundenzufriedenheit bezüglich der erbrachten Services zu erfragen und den Kunden auf etwaige Rückrufaktionen und Sicherheitsprobleme hinzuweisen. Zu diesen Zwecken können die Kundendaten an Unternehmensstandorte in anderen Ländern oder an im Auftrag von Lenovo tätigen Unternehmen weitergegeben werden. Lenovo kann die Kontaktdaten des Kunden offen legen, sofern dies gesetzlich oder gerichtlich erforderlich ist.

Gewährleistungsausschluss

Folgendes ist nicht Bestandteil dieser Gewährleistung:

- unterbrechungsfreier oder fehlerfreier Betrieb eines Produkts;
- Verlust oder Beschädigung von Daten des Kunden;
- vorinstallierte oder nachträglich installierte Softwareprogramme;
- Störungen oder Schäden, die durch nicht sachgerechte Verwendung, Unfälle, Änderungen, ungeeignete Betriebsumgebung, Naturkatastrophen, Spannungsschwankungen oder unsachgemäße Wartung durch den Kunden verursacht wurden;
- Produkte anderer Hersteller, einschließlich der Produkte, die Lenovo auf Kundenanfrage hin zusammen mit einem Lenovo Produkt beschafft und bereitstellt oder in ein Lenovo Produkt integriert;
- technische oder andere Unterstützung, wie z. B. Unterstützung bei Fragen zu Vorgehensweisen und solchen Fragen, die sich auf die Einrichtung und Installation des Produkts beziehen.

Bei Entfernung oder Veränderung der Typenschilder bzw. Teilenummern am Produkt oder an den Produktteilen erlischt die Gewährleistung.

Haftungsbegrenzung

Lenovo trägt die Verantwortung für den Verlust bzw. die Beschädigung des Produkts, 1) während es sich im Besitz des Service-Providers befindet oder 2) in Fällen, in denen der Service-Provider für den Transport verantwortlich ist, während es sich auf dem Transportweg befindet.

Weder Lenovo noch der Service-Provider ist verantwortlich für Kundendaten, wie z. B. vertrauliche, private oder persönliche Daten, die auf einem Produkt vorhanden sind. Solche Daten müssen vor der Wartung oder der Rückgabe des Produkts entfernt und/oder gesichert werden.

Soweit der Kunde aus Verschulden von Lenovo oder aus sonstigen Gründen von Lenovo Schadensersatz verlangen kann, ist die Haftung von Lenovo unabhängig von der Rechtsgrundlage, auf der der Schadensersatzanspruch gegen Lenovo beruht (einschließlich Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Fahrlässigkeit, unrichtiger Angaben oder anderer Ansprüche aus dem Vertrag oder auf Grund unerlaubter Handlungen), und außer in Fällen der gesetzlich zwingenden Haftung begrenzt auf die Höhe der tatsächlichen direkten Schäden, die der Kunde erlitten hat, sowie auf die Höhe des Kaufpreises, den der Kunde für das Produkt gezahlt hat. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Körperverletzung (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, für die Lenovo rechtlich haftbar ist.

Diese Haftungsbegrenzung gilt auch für die Lieferanten und Reseller von Lenovo sowie für den Service-Provider. Dies ist der maximale Betrag, für den Lenovo, die Lieferanten, die Reseller und der Service-Provider insgesamt haftbar gemacht werden können.

AUF KEINEN FALL SIND LENOVO, DIE LIEFERANTEN, RESELLER ODER SERVICE-PROVIDER IN FOLGENDEN FÄLLEN HAFTBAR, AUCH WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE: 1) ANSPRÜCHE DRITTER AUF SCHADENSERSATZ GEGENÜBER DEM KUNDEN; 2) VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN DES KUNDEN; 3) SPEZIELLE, MITTELBARE ODER FOLGESCHÄDEN ODER ANDERE WIRTSCHAFTLICHE FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ENTGANGENE GEWINNE, GESCHÄFTSABSCHLÜSSE, UMSÄTZE, SCHÄDIGUNG DES GUTEN NAMENS ODER VERLUST ERWARTETER EINSPARUNGEN. EINIGE LÄNDER ODER RECHTSORDNUNGEN ERLAUBEN NICHT DEN AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON FOLGESCHÄDEN, SO DASS OBIGE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR SIND.

Schlichtung

Wenn der Kunde das Produkt in **Kambodscha, Indonesien, Vietnam, Sri Lanka** oder auf den **Philippinen** erworben hat, werden Verfahren und Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, in Singapur durch Schiedsspruch geregelt bzw. beigelegt, und diese Vereinbarung wird in Übereinstimmung mit den Gesetzen Singapurs geregelt, ausgelegt und durchgeführt, ungeachtet unterschiedlicher Rechtsgrundlagen. Wenn der Kunde das Produkt in **Indien** erworben hat, werden Verfahren und Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, in Bangalore, Indien, durch Schiedsspruch geregelt bzw. beigelegt. Schiedsverfahren in Singapur werden in Übereinstimmung mit den geltenden Richtlinien des Singapore International Arbitration Center ("SIAC-Richtlinien") durchgeführt. Schiedsverfahren in Indien werden in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen Indiens durchgeführt. Der in Schriftform abzufassende Schiedsspruch ist endgültig und bindend für alle Parteien ohne Einspruchsmöglichkeit und muss eine Darlegung der Fakten sowie eine Begründung enthalten. Die Verkehrssprache für sämtliche Schiedsverfahren ist Englisch (die zum Verfahren gehörenden Dokumente müssen ebenfalls in Englisch abgefasst sein). Die englische Version dieser Vereinbarung ist in solchen Verfahren die verbindliche und hat Vorrang vor allen anderen Sprachen.

Andere Rechte

DIESE GEWÄHRLEISTUNG ERMÖGLICHT DEM KUNDEN DIE GELTENDMACHUNG BESTIMMTER RECHTE, DIE ABHÄNGIG VOM JEWEILIGEN LAND ODER DER JEWEILIGEN RECHTSORDNUNG VONEINANDER ABWEICHEN KÖNNEN. DER KUNDE HAT MÖGLICHERWEISE IM RAHMEN GELTENDEN RECHTS ODER IM RAHMEN SCHRIFTLICHER VEREINBARUNGEN MIT LENOVO ANDERE RECHTE. GESETZLICH UNABDINGBARE RECHTE, EINSCHLIESSLICH DER VERBRAUCHERSCHUTZRECHTE IM RAHMEN NATIONALER RECHTLICHER BESTIMMUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON KONSUMGÜTERN, GEHEN DIESEN BESTIMMUNGEN VOR.

Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)

Kunden im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) können über die folgende Adresse mit Lenovo Kontakt aufnehmen: Lenovo Warranty & Service Quality Dept., PO Box 19547, Inverkip Road, Greenock, Scotland PA16 9WX. Serviceleistungen im Rahmen dieser Gewährleistung für Lenovo Hardwareprodukte, die in EWR-Ländern erworben wurden, können in allen EWR-Ländern in Anspruch genommen werden, in denen das Produkt von Lenovo angekündigt und zur Verfügung gestellt wurde.

Diese Lenovo Gewährleistung steht unter www.lenovo.com/warranty auch in anderen Sprachen zur Verfügung.

Gewährleistungsinformationen

Produkt oder Maschinentyp	Land oder Region des Erwerbs	Gewährleistungszeitraum	Art des Gewährleistungsservice

Falls erforderlich, leistet der Service-Provider Reparatur- oder Austauschservice, abhängig von der für das Produkt angegebenen Art des Gewährleistungsservice sowie abhängig vom verfügbaren Service. Der Zeitrahmen des Service ist abhängig von der Uhrzeit des Anrufs, der Verfügbarkeit der Teile sowie von anderen Faktoren.

Eine Gewährleistung von 3 Jahren für Teile und von 1 Jahr für Serviceleistungen bedeutet beispielsweise, dass Lenovo kostenlosen Gewährleistungsservice bereitstellt für:

- a. Teile und Serviceleistungen im ersten Jahr des Gewährleistungszeitraums (oder bei entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen über einen längeren Zeitraum) und
- b. nur für Teile (auf Austauschbasis) im zweiten und dritten Jahr des Gewährleistungszeitraums. Die Serviceleistungen, die im zweiten und dritten Jahr des Gewährleistungszeitraums für Reparaturen oder den Austausch von Teilen und Produkten anfallen, werden dem Kunden vom Service-Provider in Rechnung gestellt.

Art des Gewährleistungsservice

1. CRU-Service

Im Rahmen des CRU-Service liefert der Service-Provider dem Kunden CRUs (Customer Replaceable Units, durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit), damit der Kunde die Installation selbst vornehmen kann. Die meisten CRUs sind leicht zu installieren, für einige CRUs sind jedoch bestimmte technische Kenntnisse und Werkzeuge erforderlich. CRU-Informationen sowie Anweisungen zum Austausch der CRU werden mit dem Produkt geliefert und sind auf Anfrage jederzeit bei Lenovo erhältlich. Im Rahmen einer anderen für das Produkt geltenden Art von Gewährleistungsservice kann der Kunde die Installation einiger CRUs von einem Service-Provider durchführen lassen. Die Installation externer CRUs (z. B. Mäuse, Tastaturen oder Bildschirme) liegt in der Zuständigkeit des Kunden. In dem mit einer Ersatz-CRU gelieferten Material ist angegeben, ob die fehlerhafte CRU an Lenovo zurückgegeben werden muss. Ist eine Rückgabe vorgesehen, 1) sind im Lieferumfang der Ersatz-CRU Anweisungen für die Rückgabe, ein bereits frankierter Versandaufkleber und ein Versandkarton enthalten, und 2) kann der Service-Provider dem Kunden die Ersatz-CRU in Rechnung stellen, falls der Kunde die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ersatz-CRU an den Service-Provider zurückschickt.

2. Vor-Ort-Service

Im Rahmen des Vor-Ort-Service wird das Produkt vom Service-Provider vor Ort repariert oder ausgetauscht. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass am Standort des Lenovo Produkts ausreichend Platz zum Zerlegen und erneuten Zusammenbauen des Produkts vorhanden ist. Manche Produkte müssen zur Durchführung bestimmter Reparaturen eventuell an ein Service-Center eingeschickt werden.

3. Kurier- oder Aufbewahrungsservice

Im Rahmen des Kurier- oder Aufbewahrungsservice wird das Produkt in einem bestimmten Service-Center repariert oder ausgetauscht. Der Transport wird vom Service-Provider organisiert. Die entsprechende Vorbereitung des Produkts liegt in der Zuständigkeit des Kunden. Ein Versandkarton wird dem Kunden zur Verfügung gestellt, in dem der Kunde das Produkt an das bestimmte Service-Center schicken kann. Ein Kurierdienst holt das Produkt ab und transportiert es zum angegebenen Service-Center. Nach der Reparatur oder dem Austausch veranlasst das Service-Center den Rücktransport des Produkts an den Standort des Kunden.

4. Anlieferung durch den Kunden oder per Versand

Im Rahmen der Anlieferung durch den Kunden oder des Versandservice wird das Produkt in einem bestimmten Service-Center repariert oder ausgetauscht. Der Transport oder der Versand liegt in der Zuständigkeit des Kunden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, das Produkt gut verpackt entsprechend den Angaben des Service-Providers an den angegebenen Standort zu transportieren oder einzuschicken (vorab bezahlt, sofern nichts anderes angegeben ist). Nachdem das Produkt repariert oder ausgetauscht wurde, wird es für den Kunden zum Abholen bereitgehalten. Wird das Produkt nicht abgeholt, entscheidet der Service-Provider nach eigenem Ermessen über den weiteren Verbleib des Produkts. Im Rahmen des Versandservice wird das Produkt auf Kosten von Lenovo an den Kunden zurückgeschickt, sofern der Service-Provider nichts anderes angegeben hat.