



Lenovo-Serviceaftale for personlige computerenheder

MEDDELELSE: VENLIGST LÆS FØLGENDE VILKÅR OMHYGGELEGT. DENNE LENOVO-SERVICEAFTALE FOR PERSONLIGE COMPUTERENHEDER MED ENHVER AF DENS BILAG ("AFTALE") ER EN JURIDISK BINDEDE AFTALE MELLEMLIGT DIG ("KUNDE" ELLER "DIG") OG DET ASSOCIEREDE LENOVO-SELKAB BESKREVET NEDENFOR ("LENOVO" ELLER "VI"). DU ACCEPTERER DISSE VILKÅR VED AT BRUGE ELLER TILMELDE DIG EN SERVICE. HVIS DU IKKE ØNSKER AT ACCEPTERE DISSE VILKÅR, SKAL DU UNDLADE AT BRUGE ELLER TILMELDE DIG SERVICE. I STEDET, SKAL DU INFORMERE LENOVO ELLER DIN SÆLGER HEROM INDEN FOR TREDIVE (30) DAGE EFTER KØBSDATOEN FOR AT

ANNULLERE SERVICE. MEDMINDRE ANDET ER ANGIVET I DEL 2 AF DENNE AFTALE, VIL LENOVO IKKE YDE REFUSION, HVIS EN SERVICE TIL ENHVER TID BRUGES ELLER REGISTRERES., AFTALEN BESTÅR AF FØLGENDE DELE:

DEL 1 – GLOBALE VILKÅR DEL 2 – LANDESPECIFIKKE VILKÅR

VILKÅRENE I DEL 2 ERSTATTER ELLER ÆNDRER ALENE VILKÅRENE I DEL 1 SOM ANGIVET FOR ET BESTEMT LAND.

DEL 1 – GLOBALE VILKÅR

Ordregivende enhed:

Denne Aftale er mellem dig og Lenovo-enheden i det land, hvor du købte Servicen. Hvis intet associeret selskab i købslandet er identificeret af Lenovo, så er den ordregivende Lenovo-enhed Lenovo PC HK Ltd.

1 Hvad denne Aftale dækker

Denne Aftale, udgør sammen med den begrænsede Lenovo-garanti, den fuldstændige aftale mellem dig og Lenovo om Garantiforlængelse, Garantiopgradering, Post Garanti, og andre Serviceydelser (hver især en "Service" eller samlet "Serviceydelser"), der sælges via et delnummer, der er angivet på din faktura eller ordrebekræftelse. Den har forrang over og erstatter tidligere mundtlig eller skriftlig kommunikation mellem dig og Lenovo vedrørende Servicen eller Serviceydelserne specificeret i denne Aftale. Yderligere vilkår i enhver ordre eller skriftlig kommunikation fra dig er ugyldige. Denne Aftale ændrer alene den begrænsede Lenovo-garanti (Lenovo Limited Warranty) ("**Begrænsede Lenovo-garanti**") som angivet nedenfor. Fremhævede begreber som bruges, men som ikke er defineret i denne Aftale skal tillægges samme betydning som i den "**Begrænsede Lenovo-garanti**", som kan ses på http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Ikke alle Serviceydelser er tilgængelige i alle regioner, lande eller produkter.** Denne Aftale gælder kun for den konkrete Service, som du har købt.

2 Hvad denne Aftale ikke dækker

Denne Aftale gælder ikke for Lenovo-servere, lagring og telefonprodukter.

Lenovo er ikke ansvarlig for følgende:

- (i) uafbrudt eller fejlfri drift af et produkt eller en Service,
- (ii) tab eller beskadigelse af dine data,
- (iii) ethvert softwareprogram, uanset om sådant følger med et produkt eller installeres efterfølgende,
- (iv) fejl eller skader som følge af forkert brug, misbrug, uheld, ændring, uegnet fysisk eller driftsmiljø, naturkatastrofer, overspænding, mangelfuld vedligeholdelse eller brug, der ikke er i overensstemmelse med produktinformationsmaterialer,
- (v) skader forårsaget af en ikke-autoriseret serviceudbyder,
- (vi) svigt af eller skader forårsaget af eventuelle tredjepartsprodukter, herunder dem, som Lenovo måtte tilvejebringe eller integrere i Lenovo-produktet efter din anmodning,
- (vii) produkter eller dele fra et Lenovo-produkt eller et ikke-Lenovo-produkt med et ændret identifikationsmærke eller hvorfra identifikationsmærket er blevet fjernet eller
- (viii) enhver allerede eksisterende defekter i dit produkt, der forekom på eller før datoen for denne Aftale.

3 Registrering og aktivering

Registrering er den proces, hvorigennem Lenovo berettiger dit hardwareprodukt til den Service, du har købt. Servicen skal være registreret hos Lenovo inden for tredive (30) dage fra købsdatoen. Afhængig af den købte Service, kan aktivering være påkrævet i tillæg til registrering. Aktiveringsprocessen tilvejebringer lokationsdata, der kræves for at levere bestemte serviceniveauer, som beskrevet i afsnit 6.

4 Opnåelse af Service

Kontakt Lenovo eller en Lenovo-autoriseret Serviceudbyder ("Serviceudbyder") eller den Lenovo-autoriserede forhandler, hvis købt hos en forhandler, i købslandet. Du skal følge fejlfindings- og fejlløsningsprocedurerne som angivet. Serviceudbyderen kan forsøge at identificere og løse dit problem via telefon, e-mail eller fjernadgang. For yderligere oplysninger, besøg support.lenovo.com.

5 Tilgængelighed af Servicen

Det angivne Serviceniveau er måske ikke tilgængeligt på alle steder. Selv hvor Servicen er angivet som tilgængelig, kan der stadig være visse geografiske begrænsninger såsom øer og fjertliggende regioner eller mangel på uddannet personale, der forhindrer leveringen af Servicen. Selv om Servicen er angivet som ikke tilgængelig, kan Lenovo muligvis stadig efterkomme dine behov.

6 Servicetilbud

Serviceydelse er kun kompatibel med visse produkter som beskrevet i denne Aftale og som angivet på din faktura.

6.1 Servicedefinitioner

A. Kundeudskiftelig enhed (Customer Replaceable Unit) ("CRU")

En CRU er en reservedel, som Serviceudbyderen sender og som du selv skal installere. CRU'er, som du nemt kan installere kaldes "Selvbetjenings-CRU'er". Installation af Selvbetjenings-CRU'er er dit ansvar. "Valgfri service-CRU'er" er CRU'er, der kræver tekniske færdigheder og værktøj. Serviceudbyderen kan installere Valgfri service-CRU'er eller Selvbetjenings-CRU'er, hvis en valgfri Service købes. Du kan finde CRU'er og deres betegnelse på support.lenovo.com/partslookup eller ved at kontakte en Lenovo-Repræsentant.

B. Eksterne udskiftningsenheder (Field Replacement Units) ("FRU")

En FRU er en reservedel, som ikke er en CRU. Installationen af en FRU vil blive håndteret af en servicetekniker.

C. Tekniker-installerede CRU'er (Technician Installed CRUs) ("TICRU")

En TICRU bruges, hvis et problem med dit produkt kan afhjælpes med en CRU, der skal erstatte en intern del. En servicetekniker vil blive udsendt til din adresse for at installere CRU'en. Udskiftning af eksterne dele med en CRU forbliver dit ansvar.

D. On-site Service

On-site Service betyder, at hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller gennem en CRU, vil reparation blive udført på din adresse. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage. Du skal stille et velegnet arbejdsområde til rådighed for afmonteringen og genmonteringen af produktet. For service, der finder sted i en privat bolig, skal en voksen på ethvert tidspunkt være til stede under serviceteknikerens besøg. Efter Lenovos frie skøn, for yderligere undersøgelse, test af ydeevne, osv., kan nogle reparationer være nødvendige af foretage på et servicecenter. Hvis det er tilfældet, vil Serviceudbyderen sende produktet til servicecenteret for dennes regning og returnere det reparerede produkt eller udskiftningsproduktet.

On-site Serviceydelser er kun tilgængelige på visse lokationer. For visse produkter, kan serviceområder findes på www.lenovocator.com eller ved at kontakte en Lenovo-Repræsentant. Tillægsgebyrer kan forekomme uden for en Serviceudbyders normale serviceområde.

E. Tider for Servicedækning i marken

Arbejdstimer: 9x5-dækning defineres som 9 timer om dagen, 5 dage om ugen, inden for normal åbningstid, med undtagelse af lokale, offentlige og nationale helligdage
24/7: 24x7-dækning defineres som 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, 365 dage om året.

F. 8-timers responstid

8-timers responstid er tidsperioden fra når den telefoniske fejlfinding er afsluttet og logget, til leveringen af CRU'en eller ankomsten af en servicetekniker på din adresse. Denne 8-timers periode er i tillæg til den gennemsnitlige fejlfindingstid fra foretagelse af opkaldet til det tidspunkt, hvor begge parter har identificeret problemet og fastlagt den nødvendige handlingsplan.

G. 4-timers responstid

4-timers responstid er den tidsperiode fra når den telefoniske fejlfinding er afsluttet og logget, til leveringen af CRU'en eller ankomsten af en servicetekniker på din adresse. Denne 4-timers tidsperiode er i tillæg til den gennemsnitlige fejlfindingstid fra foretagelse af opkaldet til det tidspunkt, hvor begge parter har identificeret problemet og fastlagt den nødvendige handlingsplan.

H. Lenovo-Repræsentant

En Lenovo-Repræsentant skal omfatte Lenovo-salgsperson, kontaktcenter-agent, Lenovo-autoriseret forhandler eller -distributør.

6.2 Servicetilbud beskrivelser

A. Garantiforlængelse

Varigheden af eventuel forlænget garanti for dit produkt vil være for den periode, du køber, der begynder på startdatoen for den oprindelige basisgaranti. Enhver forlængelse skal købes under produktets oprindelige basisgaranti (for eksempel, hvis den oprindelige basisgaranti er 1 år og Garantiforlængelsen er købt for 3 år, så er det samlede antal år for Garantiforlængelsen tre år). Dele, der forbruges ved brug af produktet, for eksempel, stylus- og digitalizerpenne og batterier er ikke dækket af denne Service. Garantiperioden for alle Lenovo-batterier, stylus- og digitalizerpenne, er begrænset til 12 måneder, medmindre andet er angivet. Medmindre du køber en separat Batterigarantiforlængelse, vil garantiperioden for dit batteri udløbe ved udgangen af den periode, der er angivet i din Begrænsede Lenovo-garanti.

B. Batterigarantiforlængelse

Varigheden af den forlængede Begrænsede Lenovo-garanti for batteriet i dit produkt vil være for den periode, du køber, der begynder på startdatoen for batteriets oprindelige basisgarantiperiode. Du er berettiget til ét batteriskift i tilfælde af batterisvigt under den forlængede periode efter batteriets oprindelige basisgarantiperiode. Batteriet i dit produkt er en CRU, så et nyt batteri vil blive sendt til dig. Denne Service skal købes inden udgangen af dit produkts oprindelige batteri-basisgarantiperiode.

C. Forseglet Batteri Garantiforlængelse

Varigheden af den forlængede Begrænsede Lenovo-garanti for batteriet i dit produkt vil være for den periode, du køber, der begynder på startdatoen for batteriets oprindelige basisgarantiperiode. Du er berettiget til ét batteriskift i tilfælde af batterisvigt under den forlængede periode efter batteriets oprindelige basisgarantiperiode. Batteriet i dit produkt er et forseglet batteri og er ikke en CRU, så batteriet vil blive udskiftet på et værksted eller på din adresse, afhængigt af den købte garantiopgradering. Denne Service skal købes inden udgangen af dit produkts oprindelige batteri-basisgarantiperiode.

D. Garantiopgradering

Servicetypen for din Begrænsede Lenovo-garanti og enhver gældende garantiforlængelse vil blive opgraderet til Servicetypen angivet nedenfor i henhold til Garanti-serviceopgraderingen, som du køber. For at efterleve en systemopgradering, skal systemet også være dækket af den oprindelige eller forlængede garanti.

D.1. Værkstedsservice (Depot Service): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller ved brug af en CRU, vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på et nærmere angivet servicecenter. Du er ansvarlig for at frakoble produktet og pakke det ind i forsendelsescontaineren sammen med andre dele eller oplysninger, der kræves af Lenovo, og returnere produktet til det angivne servicecenter. Forsendelsesudgifter vil blive betalt af Serviceudbyderen.

Efter afhjælpning, vil Lenovo sende produktet til din registrerede adresse. Du vil være ansvarlig for udgifterne til eventuelle dele, der ikke pakkes og sendes med produktet.

D.2. Afhentning: Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller ved brug af en CRU, vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på et nærmere angivet servicecenter for din regning og risiko. Når produktet er blevet repareret eller udskiftet, vil det blive stillet til rådighed for dig til afhentning. Hvis du undlader at afhente produktet inden for en rimelig tidsperiode, kan Serviceudbyderen disponere over produktet efter eget valg, uden noget ansvar over for dig.

D.3. Fremskyndet Reparation (Expedited Depot) Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller ved brug af en CRU, vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på et nærmere angivet servicecenter med fremskyndet reparationstid. Du er ansvarlig for at frakoble produktet og pakke det ind i forsendelsescontaineren for at returnere produktet til et nærmere angivet servicecenter. Forsendelsesudgifter vil blive betalt af Serviceudbyderen.

D.4. On-site Service: Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller gennem en CRU, vil reparationen blive udført på din adresse. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage.

D.5. On-site Service – (Respons på anden hverdag (Second Business Day Response) ("SBD")): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller gennem en CRU, vil reparationen blive udført på din adresse. En servicetekniker vil blive sendt ud og vil ankomme på din adresse inden for to hverdage. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage. Supportopkald modtaget af callcenteret efter kl. 16.00 lokal tid vil kræve en ekstra dag til at udsende en servicetekniker.

D.6. On-site Service – Respons på næste hverdag (Next Business Day Response) ("NBD")): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller gennem en CRU, vil reparationen blive udført på din adresse. En servicetekniker vil blive sendt ud

og vil ankomme på din adresse den næste hverdag. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage. Supportopkald modtaget af callcenteret efter kl. 16.00 lokal tid vil kræve en ekstra dag til at udsende en servicetekniker. Denne Service er betinget af tilgængelighed til reservedele.

D.7. On-site Service – 8-timers respons (24x7) respons: Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon, vil reparationen blive udført på din adresse. Efter at du har fulgt telefon-fejlfinding, vil en servicetekniker blive sendt ud til din adresse inden for otte timer, som beskrevet under responstidsafsnittet i denne aftale. Denne Service er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, 365 dage om året. Du skal følge telefon-fejlfindingsprocedurerne, før en servicetekniker vil blive sendt ud. Levering af denne Service er betinget af tilgængeligheden til reservedele. Denne Service og placeringen af dit produkt skal aktiveres hos Lenovo. Hvis du ændrer dit produkts placering, skal du opdatere din placeringsaktivering. Vejledning til placeringsaktivering kan findes på www.lenovo.com/registration. Denne Service er muligvis ikke tilgængelig i op til tredive (30) dage efter placeringsaktivering er foretaget.

D.8. On-site Service – 4-timers respons (Åbningstider): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon, vil reparationen blive udført på din adresse inden for 4 timer, som beskrevet under responstidsafsnittet i denne aftale. Efter at du har fulgt telefon-fejlfinding, vil en serviceudbydertekniker blive sendt ud til din adresse. Du skal følge telefon-fejlfindingsprocedurerne, før en servicetekniker vil blive sendt ud. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage. Denne Service er betinget af tilgængeligheden til reservedele. Denne Service og placeringen af dit produkt skal aktiveres hos Lenovo. Hvis du ændrer dit produkts placering, skal du opdatere din placeringsaktivering. Vejledning til placeringsaktivering kan findes på www.lenovo.com/registration. Denne Service er muligvis ikke tilgængelig i op til tredive (30) dage efter placeringsaktivering er foretaget.

D.9. On-site Service – 4-timers respons (24x7): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon, vil reparationen blive udført på din adresse. Efter at du har fulgt telefon-fejlfinding, vil en serviceudbydertekniker blive sendt ud til din adresse inden for 4 timer. Denne Service er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, 365 dage om året. Du skal følge telefon-fejlfindingsprocedurerne, før en servicetekniker vil blive sendt ud. Levering af denne Service er betinget af tilgængeligheden til reservedele. Denne Service og placeringen af dit produkt skal aktiveres hos Lenovo. Hvis du ændrer dit produkts placering, skal du opdatere din placeringsaktivering. Vejledning til placeringsaktivering kan findes på www.lenovo.com/registration.

D.10. International Garantiservice-opgradering: International Garantiservice-opgradering (International Warranty Service Upgrade) ("IWS Opgradering") giver kunder, der rejser med en IWS-Opgradering mulighed for at modtage Service i understøttede lande ud over det land, hvor Servicen blev købt. Længden af IWS-opgraderingen er baseret på den oprindelige garantiperiode, der gælder i oprindelseslandet, hvor maskintypen først blev solgt. Serviceleveringen afhænger af destinationslandet betinget af Servicekapaciteter samt tilgængeligheden til reservedele i destinationslandet. Lenovo påtager sig ingen forpligtelse for, at servicemetoden, der blev købt i det oprindelige land, vil være tilsvarende i destinationslandet. Serviceprocedurer varierer af landet, og nogle serviceydelser og/eller reservedele er muligvis ikke tilgængelige i alle lande. Dette kan resultere i, at udvalgte dele udskiftes med tilsvarende lokale dele i landet. Visse lande kan kræve yderligere dokumentation, såsom købsbevis eller bevis for korrekt import, inden udførelse af IWS-opgradering. Serviceleveringskapaciteter for specifikke lande kan findes i Sikkerheds-, garanti- og opsætningsvejledningen for din maskintype

6.3 Andre Servicetilbud

A. Tekniker-installerede CRU'er

Hvis et problem med dit produkt kan afhjælpes med en CRU til erstatning af en intern del, vil en servicetekniker blive sendt ud til din adresse i henhold til din relevante servicetype for at installere CRU'en. Udskiftning af eksterne dele med en CRU forbliver dit ansvar.

B. Behold dit drev (Keep Your Drive)

Behold dit drev giver dig mulighed for at beholde et defekt drev, der udskiftes i henhold til den Begrænsede Lenovo-garanti. Denne Service gælder for det oprindelige drev i dit produkt og ethvert udskiftningsdrev, der leveres til dit produkt i henhold til den Begrænsede Lenovo-garanti. Du skal angive Lenovo-serienummeret for hvert drev, som du beholder under denne Service og udfylde ethvert dokument, der fremsendes af Lenovo for at bekræfte, at du beholder harddisken. Denne Service gælder ikke for eventuelle drev, der leveres af Lenovo til et produkt, der ikke er købt af dig.

C. Beskyttelse mod hændelige skader (Accidental Damage Protection) ("ADP")

Denne Service dækker driftsmæssige eller strukturelle fejl forårsaget af:

- (i) spildt væske på tastaturet,
- (ii) utilsigtede bump eller fald fra højst femten (15) fod eller fem (5) meter,
- (iii) en elektrisk overspænding, der skader produktets kredsløb eller svigt i den integrerede skærm, Lenovo vil reparere eller udskifte (efter eget skøn) produktet; dog forudsat, at skaden på produktet er forårsaget af en ulykke, og er utilsigtet. Denne Service omfatter kun komponenter installeret i dit produkt på købstidspunktet, herunder den interne centrale processorenhed, integreret harddisk, integreret optisk drev, integreret tastatur, integrerede pegeredskaber, integreret skærm, valgfrie funktionaliteter installeret af Lenovo på købstidspunktet og andre komponenter, som Lenovo som standard inkluderer i produktet.

Denne Service dækker ikke følgende:

- a. CRU-batterier, elpærer, hukommelsesdiske, ledningsforbindelser, AC-adapttere, transporttasker eller folianter, stylus- eller digitizerpenne, docks, dockingstationer, portreplikatorer, eksterne tastaturer, printere, scannere, eksterne drev, software (forudinstalleret eller købt separat), bånd, cd'er, dvd'er, film eller andre medier, eksterne modemer, eksterne højttalere, skærme, eksterne mus eller andre input/output-enheder, projektorer,
- b. andre komponenter, der ikke er interne for produktet, eventuelle allerede eksisterende defekter i produktet, der fandtes på eller før datoen for denne Aftale, valgfrie funktionaliteter, der ikke er installeret af Lenovo på købstidspunktet, tilbehør købt i tillæg til baseenheden, tredjepartsprodukter (der ikke er forsynet med Lenovo-logoet), selvom de er solgt af Lenovo, produkter, der ikke er købt hos Lenovo eller eventuelle produkter repareret af andre end Lenovo eller en serviceudbyder autoriseret af Lenovo. c. Normal slitage på produktet,
- d. Dele beregnet til at blive udskiftet eller forbrugt – f.eks. batterier, stylus- og digitizerpenne, osv.
- e. Kosmetiske skader (f.eks. ridser, buler eller revner, der ikke påvirker produktets funktionalitet eller strukturelle integritet),
 - i. Skader fra misbrug, forkert brug, uautoriseret ændring, uegnede fysiske eller driftsmiljøer, forkert vedligeholdelse af andre end Lenovo-autoriserede serviceudbydere, fjernelse af originale dele eller ændring af produkt- eller identifikationsmærkninger;
 - ii. Skader forårsaget af et produkt, der ikke er dækket af denne Aftale eller forårsaget af biologiske risici eller kropsvæsker fra mennesker eller dyr eller
 - iii. Tyveri, tab eller skade fra brand, oversvømmelse eller naturkatastrofer, krig, terrorisme, force majeure

Købsperiode for ADP: ADP skal købes med produktet eller inden for halvfems (90) dage efter køb af produktet.

Dækningsperiode for ADP: ADP begynder på startdatoen for produktets garanti. Den udløber ved udgangen af perioden, der er angivet i din faktura. Dækningsperioden ophører straks, hvis dit produkt udskiftes i henhold til denne Aftale.

Ventetid for ADP: Når ADP købes efter køb af dit produkt, kan du ikke udøve dine rettigheder til Service i tredive (30) dage fra købsdatoen for Servicen. Lenovo forbeholder sig ret til at inspicere dit produkt inden Lenovo indvilliger i at yde Service, når Servicen købes efter køb af produktet.

D. Prioriteret Teknisk Support

Denne Service giver 24x7-adgang til teknikere på avanceret niveau. Når du kontakter en tekniker, skal du følge fejlfindingsprocedurerne som anvist af teknikeren. Teknikeren vil forsøge at identificere og løse dit problem over telefonen, og kan bede dig om at downloade og installere softwareopdateringer. Hvis et problem, der er dækket af den Begrænsede Lenovo-garanti, ikke kan løses via telefon, vil reparationservice blive arrangeret af teknikeren i henhold til den gældende garantiservice.

D.1 Lenovo og tredjeparters softwaresupport til prioriteret teknisk support

Lenovo vil yde direkte telefonsupport til installation og grundlæggende brugsproblemer for kernesoftware (understøttet software defineret af Lenovo og tredjepartssoftwareleverandør). Hvis Lenovo vurderer, at ydeevnen af dit produkt er relateret til en tredjeparts softwareapplikation (inkluderet på samarbejdslisten mellem Lenovo og tredjepartssoftwareleverandøren), vil Lenovo kontakte tredjepartssoftwareleverandøren, åbne en serviceanmodning på dine vegne, og overføre dit opkald til softwareleverandøren. Lenovo er ikke ansvarlig for tredjepartssoftware eller undladelser af eventuelle softwareleverandører. Denne Service er kun tilgængelig, hvis du har de nødvendige licenser, supportaftaler og rettigheder fra softwareleverandøren. Denne Service er tilgængelig for support til Lenovo-software i henhold til vilkårene i din softwarelicensaftale med Lenovo.

E. Premier support

Lenovo skal yde:

E.1 Premier Support-kontaktcenter skal facilitere:

- a) fjernfejlfinding og diagnostisk assistance (herunder muligvis oprette forbindelse til dit system eller dine produkter over en sikker internetforbindelse),
- b) Original produktfremstiller-understøttet (Original Equipment Manufacturer) ("OEM") softwaresupport (kun til systemer),
- c) hjælp til konfiguration, herunder opløsning opdateringshastighed, skærmindstilling, interoperabilitet med flere skærme, forbindelse til en projektor eller tv og support til populær software, drivere, spil, app-indstillinger og computerunderstøttet design software (kun til skærme)
- d) oplysninger vedrørende sagsbehandlingen for din garantihændelse for at følge, gøre fremskridt og afslutte dette, e) validering af dit produktserienummer og dine Servicerettigheder,
- f) vurdere, hvorvidt dit problem er en garantihændelse, og vurdere, hvorvidt din garantihændelse kan løses via en af følgende (efter Lenovos skøn)
- g) On-site Service NBD (kun til systemer) og
- h) Produktudvekslingsservice ("Product Exchange Service") NBD (kun til skærme)

E.2 Teknisk Account Manager (Technical Account Manager) ("TAM") skal yde:

- a) sagsbehandling fra start til slut for dine garantihændelser for at hjælpe med at følge, gøre fremskridt og afslutte dette,
- b) eskaleringsstyring og et enkelt, udpeget kontaktpunkt for behandlingen af alle dine garantihændelser,
- c) hvor påkrævet, koordinere eller implementere On-site Service NBD (kun til systemer), d) support til indledende netværksforbindelsesanmodninger (kun til systemer),
- e) hvor påkrævet, koordinere eller implementere Produktudvekslingsservice (Product Exchange Service) NBD (kun til skærme) og
- f) online-support til Lenovo-supportfora.

E.3 Løsning af garantihændelser – Premier fjernsupport

Efter færdiggørelse af fejlfinding af Premier Support-callcenteret, vil Lenovo, hvis det er påkrævet (efter Lenovos skøn), gennem fjernsupport forsøge at behandle og løse din garantihændelse.

E4. Prioritering af dele for Premier support Prioritering af allokering af dele til dine garantihændelser. Tilgængeligheden af dele kan påvirke levering af service SLA'er.

E.5 OEM-understøttet softwaresupport til Premier support

O E M-understøttet softwaresupport omfatter samarbejdende assistance til at tale med OEM'er om OEM-understøttede software-bekymringer i henhold til følgende:

- a) yde assistance med hensyn til operativsystem og opsætning i forbindelse med OEM-supportsoftware (Bemærk: opsætningsassistance omfatter kun support til OEM-supportsoftware, grundlæggende/sådan-gør-du-spørgsmål, funktionsdefinition-spørgsmål, og OEM-tilgængelig rettelses-/patch-assistance og -implementering),
 - b) Lenovos TAM fungerer som et fælles kontaktpunkt for at facilitere kommunikationen mellem dig og OEM'en,
 - c) indtil dit problem er identificeret, isoleret og eskaleret til OEM'en, vil Lenovos TAM tale med OEM'en for at registrere dit problem. Lenovos TAM vil derefter følge sagen og give opdateringer om status og foreslåede løsninger,
 - d) du skal have alle nødvendige licens- og supportaftaler på plads med OEM'en før Servicen,
 - e) Lenovo har intet ansvar eller erstatningsansvar for ydeevnen af OEM'ens software, produkter eller serviceydelser, f) Lenovo garanterer ikke for, at eventuelle problemer vil blive løst,
 - g) løsninger er muligvis ikke tilgængelige fra OEM'en. Du accepterer, at hvor en løsning ikke er tilgængelig, eller hvor løsningen er uacceptabel for dig, er Lenovos forpligtelse til at yde samarbejdende support stadig opfyldt.
- ah) du skal have alle nødvendige licens- og supportaftaler på plads i forhold til OEM-understøttet software;
- ih) du skal opretholde de seneste minimum udgivelsesniveauer eller -konfigurationer, der er nødvendige for Lenovo-produkterne (pr. support.lenovo.com) og OEM-understøttet software

E.6. Smart Office Tjenester (Smart Office Services)

Lenovo skal levere følgende fjernadgang- og Onsite Smart Office tjenester ("**Smart Office Services**") til Lenovo-mærket Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 og efterfølgende Smart Office Produkter ("**Smart Office Products**"). Smart Office Tjenester er kun tilgængelige med Smart Office-produkter og i udvalgte lande som specificeret på din faktura eller ordrebekræftelse. For at opnå Smart Office Tjenester skal kunderne følge registrerings/rettighedsproceduren som fremgår af denne Aftale, indenfor 30 dage efter købsdatoen for Smart Office Tjeneste(r). Kunden skal give adgang til sit websted, sit netværk og nødvendigt personale for at gennemføre hver enkelt Smart Office Tjeneste som udvalgt af kunden. I tillæg hertil skal Kunden give Lenovo skriftlige bekræftelse på Smart Office Tjeneste-detaljerne forud for Lenovos påbegyndelse af hver enkelt Smart Office tjeneste. Medmindre andet på forhånd er aftalt mellem Lenovo og Kunden, er Smart Office Tjenester tilgængelige inden for almindelige åbningstider, mandag til fredag, eksklusiv helligdage.

E.6.1. ASSESS Tjeneste (ASSESS Service)

Lenovo skal via fjernadgang vurdere beredskab af kundemiljø til support af Smart Office Produkter. Lenovo skal fremlægge en vurderingsrapport til understøttelse af Assess Tjenesten. Kunden skal afslutte registreringsprocessen inden ASSESS Tjenesten påbegyndes på www.lenovo.com/registration.

E.6.2 DEPLOY Tjeneste (DEPLOY Service)

Lenovo skal via fjernadgang konfigurere, integrere og verificere installationen af Smart Office Produkter i Kundens miljø. Lenovo installerer ikke backend-servere eller – tjenester eller andre infrastrukturkrav, der er nødvendige for at understøtte Smart Office Produkter. Kunden er ansvarlig for at sikre Smart Office Produkters funktionalitet i Kundens miljø. Lenovo rådgiver om afhjælpningstrin, hvis der er problemer med integrationen af Smart Office Produkter i kundernes miljø.

E.6.3. Trænings Tjeneste (Train Service)

Lenovo leverer via fjernadgang, general træning og dokumentation for at hjælpe Kundens forståelse af (i) funktion og drift af Smart Office Produkter, (ii) hvordan man vurderer om Kundens miljø understøtter Smart Office Produkter, (iii) implementering af Smart Office Produkter i Kundens miljø og (iv) generel vedligeholdelse og fejlfinding af problemer med Smart Office Produkter. Kunden skal afslutte registreringsprocessen på www.lenovo.com/registration inden TRAIN Tjenesten påbegyndes.

E.6.4. Vedligehold Tjeneste (MAINTAIN Service)

Mens MAINTAIN Tjenesten løber, skal Lenovo via fjernadgang og løbende levere teknisk support, problemløsning og anbefalede rettelser til kunder der har installeret Smart Office Produkter i deres miljø, for at sikre at Smart Office Produkterne fungerer optimalt. Lenovo vil assistere Kunden med at identificere software relaterede problemer og give vejledning til eventuelle anbefalede

softwareopdateringer samt om tredjeparts interoperabilitet og integration med Smart Office Produkter. MAINTAIN Tjenesten er gyldig i den specificerede tidsperiode fra købsdatoen.

E.6.5. Full Onsite Tjeneste (Full-Onsite Service)

Lenovo skal levere on-site service til implementering af Smart Office Produkter, hvilket omfatter konfiguration, integration, tilpasning, optimering og verifikation af installationen af Smart Office Produkter i Kundens tekniske miljø, herunder fejlfinding og løsning af installationsproblemer for at sikre, at Smart Office Produktet er installeret og fuldt funktionsdygtigt i kundens miljø. Full-Onsite Tjenester er begrænset til én fysisk lokation medmindre andet er aftalt mellem Lenovo og Kunden. Kunden skal give adgang til sine faciliteter og netværksinfrastruktur, stille passende personale til rådighed til at facilitere Tjenesten og tilvejebringe et passende arbejdsområde til Tjenesten. Lenovo er ikke ansvarlig for ændringer af Kundens anlæg, herunder men ikke begrænset til kabling, flytning af møbler, flytning eller nedrivning af skillevægge eller vægge i Kundens lokaler. Kunden skal afslutte registreringsprocessen inden påbegyndelsen af Full-Onsite Tjenesten på www.lenovo.com/registration.

F. International Servicerettighed (International-Service Entitlement) ("ISE")

F.1 ISE Forseglet Batteri og Behold Dit Drev

ISE giver kunder, der rejser med eller flytter ethvert Lenovo-produkt, mulighed for at modtage Forseglet Batteri-service og/eller Behold Dine Drev-Service (Keep Your Drive) ("KYD") i ethvert land, hvor en sådan Service annonceres og sælges af Lenovo eller Lenovos autoriserede forhandlere. Længden af Servicen er baseret på den oprindelige garantiperiode, der tildeles i oprindelseslandet, hvor Servicen først blev solgt af Lenovo eller en Lenovo-autoriseret forhandler. ISE skal købes i tillæg til Forseglet Batteri-service og KYD-service, men kun én gang for enhver kombination af Serviceydelserne. Alle Serviceydelser er muligvis ikke tilgængelige i alle lande og for alle produkter.

F.2 ISE Beskyttelse mod hændelige skader

ISE giver kunder, der rejser med, eller flytter eventuelle Lenovo-produkter mulighed for at modtage beskyttelse mod hændelige skader (Accidental Damage Protection) ("ADP") i ethvert land, hvor en sådan Service annonceres og sælges af Lenovo eller Lenovos autoriserede forhandlere. Længden af Servicen er baseret på den oprindelige garantiperiode, der tildeles i oprindelseslandet, hvor Servicen først blev solgt af Lenovo eller en Lenovo-autoriseret forhandler. ISE skal købes i tillæg til ADP, men kun én gang for enhver kombination af Serviceydelserne.

G. Post Garanti Service

Hvis Post Garanti Service købes før basisgarantien eller anden Service beskrevet i denne Aftale udløber, vil den begynde dagen efter, at basisgarantien eller anden købt Service udløber. Hvis Post Garanti Service købes efter basisgarantien eller anden købt Service udløber, begynder Post Garanti Servicen efter udløb af garanti på dagen for købet. Post Garanti Service er kun tilgængelig for Lenovo-produkter, hvis produktet er i god stand ifølge Lenovos vurdering. Lenovo forbeholder sig ret til at inspicere et produkt inden for en måned fra købsdatoen for Post Garanti Service. Hvis Lenovo vurderer, at produktet ikke er i god stand, vil Lenovo informere dig herom og rådgive dig med hensyn til omkostningerne forbundet med at få produktet i god stand. Hvis du vælger ikke at få produktet i god stand for din regning, kan du fortryde Post Garanti Service og få en den fulde købspris refunderet.

H. Tjeneste Engagement Managers (Service Engagement Managers) ("SEM")

SEM fungerer som talsmand for kunderne, der stræber efter positive kundeoplevelser og kundetilfredshed. For hver enkelt konto (account) de bliver tildelt, sørger de for:

- a. Direkte, verdensomspændende kontakt til ethvert Lenovo produkt tjeneste leveringsproblem
- b. Regelmæssig overvågning af tjenester, som Lenovo tilbyder og start-til-slut sagsbehandling indtil problemet er løst
- c. Eskaleringshåndtering af alle garantirelaterede hændelser. SEM sørger for at holde kunden informeret og koordinerer handlingsplaner med både interne Lenovo-teams og eksterne teams indtil afklaring.
- d. Standardreporter relateret til metriks, der måler de tilbudte tjenester og problemløsning. Det kunne for eksempel inkludere: Hændelser af typen (CCI, Depot, CRU, Onsite), Løsning Ved Første Forsøg præstation %, antal af Garantikrav, Systemdelsudskiftningsdetaljer, osv. Kunderapporter vil også blive tilbudt efter aftale med SEM og kunden. Minimumsfrekvensen er kvartalvis.
- a.e. Hyppig kundekontakt, enten i person eller ved fjernkontakt, for at gennemgå tjenestekvalitetsdetaljer af en kontos fulde Lenovo PC installeringsbase. Det kunne for eksempel inkludere tjenesterapporter, tendensanalyser, procesforbedringer af almene tekniske problemer og anbefalinger om fremtidige tjenestetilbud sammen med den tjenestesalgskontoansvarlige.

I. Premium Care-support

Premium Care er en tillægsservice, der kan tilkøbes til udvalgte hardwareprodukter fra Lenovo mod et ekstra gebyr. Den gælder kun, hvis du har tilkøbt Premium Care. For at undgå enhver tvivl: Premium Care er ikke et standardtilbud. Hvis du tilkøber servicen Premium Care, gælder den sideløbende med Lenovos begrænsede garanti. Den påvirker ikke nogen af de lovbestemte rettigheder, du har i henhold til forbrugerlovgivningen.

Premium Care omfatter:

- adgang til Customer Engagement Center

- løsning af garantihændelser
- fjernløsning af hændelser
- support af Original Equipment Manufacturer-software (OEM-software)
- omfattende softwaresupport
- hjælp til at komme i gang
- årlig kontrol af systemtilstand.

I.1 Customer Engagement Center

Premium Care Customer Engagement Center har åbent alle hverdage fra kl. 9.00 til 18.00, undtagen på lokale helligdage. Premium Care Customer Engagement Center yder følgende:

- a) Fjernfejlfinding og -diagnosticering (herunder eventuelt oprettelse af forbindelse til dit system eller dine produkter via en sikker internetforbindelse)
- b) Vurdering af behovet for og i givet fald supportering af OEM-supporteret software som defineret nedenfor
- c) Adgang til oplysninger om garantihændelsen og sagsstyring med henblik på sporing, statusafklaring og afslutning
- d) Validering af produktets serienummer og serviceberettigelse
- e) Konstatering af, om dit problem udgør en garantihændelse, og af, hvorvidt garantihændelsen (efter Lenovos skøn) kan løses via en af de Premium Care-supportmuligheder, der er beskrevet i dette afsnit H
- f) Vurdering af behovet for og i givet fald ydelse af service på stedet (gælder ikke tablets).

I.2 Løsning af garantihændelser – service på stedet

a) Når Premium Care Customer Engagement Center har udført fejlfinding, yder Lenovo (hvis Lenovo skønner det nødvendigt) service på din registrerede adresse for at afhjælpe garantihændelsen.

b) Service på stedet ydes i bestemte områder. Kontakt Lenovos kontakcenter for at få oplysninger om serviceområder. Der kan påløbe yderligere gebyrer uden for en serviceudbyders normale serviceområde.

Hvis Premium Care Customer Engagement Center afslutter den telefonbaserede fejlfinding inden kl. 14.00 lokal tid, får du assistance fra en servicetekniker på din registrerede adresse den følgende arbejdsdag. Denne service er tilgængelig mandag til fredag fra kl. 9.00 til 17.00, undtagen på helligdage. Hvis et supportopkald modtages af Customer Engagement Center efter kl. 14.00 lokal tid, vil der gå endnu en arbejdsdag, før serviceteknikeren møder op. Denne service kræver, at der er tilgængelige reservedele. Du skal sikre, at teknikeren har plads til at adskille og samle produktet. Visse reparationer skal muligvis udføres i et servicecenter. I så fald sender serviceudbyderen produktet til servicecenteret for egen regning og returnerer det reparerede produkt eller et erstatningsprodukt til dig for egen regning.

c) Service på stedet:

(i) Ydes kun på udvalgte modeller af bærbare og stationære computere samt alt i en-computere fra Lenovo.

(ii) Lenovo-serviceudbyderen kan oplyse dig om sit forventede ankomsttidspunkt og vil i så fald bede dig bekræfte, at du er at træffe det relevante sted på det pågældende tidspunkt. Ankomsttidspunkterne afhænger af din registrerede adresse og af, at du hurtigt bekræfter ankomsttidspunktet over for Lenovo.

(iii) Er ingen garanti for, at en garantihændelse kan løses, eller at den pågældende hændelse kan løses inden for en given periode.

(iv) Kræver, at Lenovos serviceudbyder som dokumentation på Lenovos besøg kan efterlade sine kontaktoplysninger, hvis du efter at have bekræftet, at du er at træffe på det aftalte ankomsttidspunkt, ikke er til stede på din registrerede adresse. Hvis du gentagne gange ikke er at træffe som aftalt, kan Lenovo opkræve et ekstra gebyr for eventuelle opfølgende besøg.

I.3 Løsning af garantihændelser – fjernløsning

Når Premium Care Customer Engagement Center har udført fejlfinding, kan Lenovo (såfremt Lenovo skønner det nødvendigt) forsøge at afhjælpe garantihændelsen via fjernløsning.

I.4 Support af OEM-supporteret software

Support af OEM-supporteret software omfatter som defineret nedenfor, at Lenovo etablerer den indledende kontakt til og bistår i dialogen med OEM'er vedrørende OEM-supporteret software, hvad angår:

a) Levering af operativsystemer og hjælp til konfiguration af OEM-supporteret software (bemærk, at konfigurationshjælp kun omfatter support af OEM-supporteret software, grundlæggende spørgsmål om fremgangsmåder, spørgsmål om funktionsdefinitioner samt hjælp til og installation af fejl-/programrettelser fra OEM'er).

b) Lenovos medarbejder fra avanceret teknisk support fungerer som det indledende bindeled mellem dig og OEM'en.

c) Lenovos medarbejder fra avanceret teknisk support varetager kontakten til og registrerer problemet hos OEM'en, indtil det er identificeret, isoleret og eskaleret til OEM'en. Derefter vil Lenovos medarbejder fra avanceret teknisk support overvåge problemerne og løbende oplyse om status og foreslåede løsninger.

d) Denne service kræver, at du har indgået alle nødvendige licens- og supportaftaler med OEM'en.

e) Lenovo frasiger sig ethvert ansvar for en OEM's software, produkter eller tjenester.

f) Lenovo garanterer ikke, at et givet problem løses.

g) Du forstår og accepterer, at OEM'en ikke nødvendigvis kan løse problemet. Du accepterer, at Lenovos forpligtelse til at yde samarbejdssupport stadig er opfyldt i de tilfælde, hvor der ikke findes en løsning, eller hvor den fundne løsning er uacceptabel for dig.

I.5 Omfattende softwaresupport

Lenovo gør sig rimelige anstrengelser for at løse de problemer, du orienterer os om, men Lenovo kan ikke pålægges at tilbyde løsninger, der ikke er tilgængelige, eller som Lenovo ikke kan forventes at have kendskab til, herunder, men ikke begrænset til, problemer knyttet til software, som ikke bærer Lenovo-mærket. Lenovo kan ikke drages til ansvar for manglende support af sådan ikke-Lenovo-mærket software.

a) Forudindlæste programmer, som Lenovo yder grundlæggende support til, herunder spørgsmål om grundlæggende fremgangsmåder og funktionsdefinitioner:

- (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) Tredjepartssoftware, som Lenovo yder grundlæggende support til, herunder spørgsmål om grundlæggende fremgangsmåder og funktionsdefinitioner, hvis der haves licens dertil:

- (i) Adobe® Acrobat® Standard
- (ii) Power DVD / Power 2 GO
- (iii) Drop box (kun grundlæggende funktioner)
- (iv) McAfee Live Safe
- (v) MS Office
- (vi) Norton Anti-Virus
- (vii) Norton – Internet Security
- (viii) Skype
- (ix) Intel 3D RealSense (hvis det er forudindlæst af Lenovo)
- (x) MS Office 365

I.6 Hjælp til at komme i gang

Hjælp til at komme i gang ydes via Customer Engagement Service Center som fjernassistance og hjælper dig med at konfigurere din enhed. Forudsat at du har alt det, der skal bruges, kan dette omfatte:

a) Softwareinstallation:

- (i) Installation af software
- (ii) Konfiguration af internetbrowser
- (iii) Konfiguration af e-mailtjenester
- (iv) Installation og konfiguration af antivirussoftware på systemet
- (v) Kontrol af, at systemet er kompatibelt med den software, der skal installeres
- (vi) Udførelse af nødvendige softwareopdateringer for at sikre, at den Lenovo installerede software er opdateret.
- (vii) Oprettelse af genveje på skrivebordet, i menuen Start og på værktøjslinjen Hurtig start, så du hurtigt kan tilgå programmet.

b) Tilslutning af en Lenovo-enhed til netværket:

- (i) Tilslutning af op til 4 enheder til dit trådløse netværk. Det kan være systemer, tablets, smartphones, spilkonsoller, printere eller lagerenheder
- (ii) Sikring af, at dine nye enheder er synlige og tilgængelige på netværket
- (iii) Konfiguration af indstillinger for netværkssikkerhed og bekræftelse af forbindelse til internetudbyderen.

c) Yderligere hjælp til at komme i gang såsom:

- (i) Support af Lenovo-produkter og garantioplysninger
- (ii) Vejledning om registreringsprocessen
- (iii) Hjælp til fejl- og programrettelser
- (iv) Grundlæggende spørgsmål om fremgangsmåder eller funktionsdefinitioner.

I.7 Årlig kontrol af systemtilstand

En medarbejder fra avanceret teknisk support yder efter anmodning denne service over telefonen, men kun én gang inden for et kalenderår.

- a) Udførelse af en trinvis kontrol med vores proprietære optimeringsværktøj
- b) Optimering af operativsystemets indstillinger og funktioner ud fra branchens normer
- c) Kalibrering af hukommelsesstyring
- d) Frigørelse af værdifuld harddiskplads
- e) Optimering af internet- og browserindstillinger
- f) Planlægning af defragmentering og kontrol af eventuelt beskadigede sektorer
- g) Opdatering af kritiske Windows-filer og -servicepakker og aktivering af automatiske opdateringer
- h) Udnyttelse af de unikke funktioner i den pågældende version af operativsystemet.

I.8 Dit ansvar:

Du skal gøre følgende for at få Premium Care-support:

- a) Fremlægge det originale købsbevis efter anmodning
- b) Give oplysninger om årsagerne til problemerne med dit produkt
- c) Besvare anmodninger om oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, oplysninger om produktets serienummer, modellen, versionen af operativsystemet og den installerede software, eventuelle tilsluttede eller installerede eksterne enheder, eventuelle fejlmeddelelser, udførte handlinger eller kontekst, før problemet med produktet opstod
- d) Følge vores instruktioner
- e) Opdatere al software til den nyeste version, inden du kontakter vores Customer Engagement Service Center
- f) Sikkerhedskopiere software og data, da en geninstallation af den oprindelige softwareversion kan medføre sletning af software og data. Det er under alle omstændigheder dit ansvar at geninstallere og gendanne alle andre programmer, data og adgangskoder.

7 Lenovo-Forretningspartnere

Lenovo kan indgå aftaler med leverandører og forhandlere ("Forretningspartnere") for at promovere, markedsføre og understøtte visse Serviceydelse; men Forretningspartnere er uafhængige af og adskilt fra Lenovo. Lenovo er ikke ansvarlig for handlinger af eller udtalelser fra Forretningspartnere, forpligtelser, som de måtte have over for dig eller eventuelle produkter eller serviceydelser, som de leverer til dig i henhold til deres aftaler. Når du køber Service fra en Forretningspartner, fastsætter forretningspartneren omkostningerne og vilkårene for Servicen.

8 Køb af Service fra Lenovo

Betaling skal være modtaget af Lenovo eller en Lenovo-forhandler inden levering af eventuel Service. Bortset fra kreditkort- og betalingskort-transaktioner, forfalder beløb ved modtagelse af faktura. Du accepterer, at betale som angivet i fakturaen, herunder eventuelt gebyr for forsinket betaling. Du er ansvarlig for eventuelle skatter som følge af dine køb under denne Aftale. Hvis Servicen ikke er registreret hos Lenovo, vil du blive bedt om at fremlægge dokumentation for købet som bevis på din berettigelse til en Service.

9 Lenovos returnerings-/annulleringspolitik

Medmindre en Service er blevet brugt eller registreret, kan du annullere en Service inden for tredive (30) dage fra købsdatoen imod en refusion eller kredit. For at være berettiget til en refusion eller kredit, skal du underrette Lenovo eller din forhandler skriftligt inden for tredive (30) dage fra købsdatoen. En kopi af din faktura skal vedlægges anmodningen.

10 Tilbagebetaling af Service

Lenovo kan tilbagebetale en del af eller alle Serviceydelserne angivet heri med én (1) måneds varsel til dig. Hvis Lenovo tilbagebetaler en Service, som du har betalt for fuldt ud og Lenovo endnu ikke fuld ud har leveret den til dig, så vil Lenovo, hvis Servicen er købt direkte fra Lenovo, give dig en forholdsmæssig refusion. Du skal kontakte din Lenovo-Forretningspartner for en refusion for eventuelle Serviceydelser købt af dem.

11 Garanti for Serviceydelser

Lenovo garanterer, at Serviceydelserne vil blive udført med rimelig omhu og dygtighed i overensstemmelse med beskrivelsen af de opgaver, der er angivet i denne Aftale for den pågældende Lenovo-Service. Du accepterer, at give rettidig skriftlig meddelelse om enhver manglende overholdelse af denne garanti

I DET OMFANG DET ER TILLADT IFØLGE GÆLDENDE LOVGIVNING, ER DENNE GARANTI DIN ENESTE GARANTI OG ERSTATTER ALLE ANDRE GARANTIER ELLER BETINGELSER, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, UNDERFORSTÅEDE GARANTIER ELLER BETINGELSER FOR SALGBARHED OG EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL OG ENHVER GARANTI ELLER BETINGELSE OM IKKE AT VÆRE KRÆNKENDE. AL SOFTWARE OG ALLE TREDJEPARTSPRODUKTER LEVERES "SOM DE ER OG FOREFINDES" UDEN GARANTIER ELLER BETINGELSER

AF NOGEN ART. TREDJEPARTSPRODUCENTER, -LEVERANDØRER, -LICENSGIVERE ELLER -UDGIVERE KAN GIVE DERES

EGNE GARANTIER TIL DIG. NOGLE STATER ELLER JURISDIKTIONER TILLADER IKKE BEGRÆNSNINGER PÅ VARIGHEDEN AF EN UNDERFORSTÅET GARANTI, SÅ OVENSTÅENDE BEGRÆNSNING GÆLDER MULIGVIS IKKE FOR DIG.

Lenovo garanterer ikke uafbrudt eller fejlfri drift af en Service eller at Lenovo vil rette alle fejl.

12 Ansvarsbegrænsning

Omstændigheder kan opstå, hvor du, på grund af Lenovos misligholdelse eller andet ansvarsgrundlag, er berettiget til erstatning fra Lenovo. Uanset på hvilket grundlag du er berettiget til at kræve erstatning fra Lenovo (herunder væsentlig misligholdelse,

uagtsomhed, vildledning eller andet kontraktmæssigt krav eller erstatningskrav uden for kontraktforhold), vil Lenovos samlede ansvar

for alle krav, der i alt opstår som følge af eller på anden måde er forbundet med hver Service eller på anden måde opstår under denne Aftale, ikke overstige beløbet for de eventuelle faktiske direkte tab op til et beløb svarende til afgifterne for Servicen, der er genstand for kravet. Denne grænse gælder også for enhver af Lenovos underleverandører eller forhandlere. Det er det maksimale beløb, for hvilket Lenovo, dens forhandlere og underleverandører kollektivt er ansvarlige. Følgende beløb er ikke omfattet af et loft på erstatningsbeløbet: a) erstatning for personskade (herunder død), b) skade på fast ejendom og c) skader på løsøre, for hvilke Lenovo er ene- og juridisk ansvarlig.

Medmindre det udtrykkeligt er påkrævet ved ufravigelig lov uden mulighed for kontraktlig undtagelse, skal Lenovo, dens forhandlere eller dens underleverandører under nogen omstændigheder være ansvarlige for følgende uanset om vedkommende er bekendt med muligheden for:

- a. tab af eller skade på data,
- b. specielle, tilfældige, eksemplariske eller indirekte skader, eller for ethvert økonomiske følgeskader, eller
- c. tabt fortjeneste, forretning, omsætning, goodwill, eller forventede besparelser.

DA VI SKE STATER ELLER RETSKREDSE IKKE TILLADER UDELUKKELSE ELLER BEGRÆNSNING AF HÆNDELIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, GÆLDER OVENSTÅENDE BEGRÆNSNING ELLER UDELUKKELSE MULIGVIS IKKE FOR DIG.

13 Generelt

- A. Lenovo forbeholder sig ret til at udlicitere Serviceydelser, eller enhver del af dem, til underleverandører udvalgt af Lenovo.
- B. Når en Service indebærer udskiftning af et produkt eller en del, bliver det udskiftede produkt eller den udskiftede del Lenovos ejendom, og udskiftningsproduktet eller -delen bliver din ejendom.
- C. Alene uændrede Lenovo-produkter og -dele kan være berettiget til udskiftning. Udskiftningsproduktet eller -delen, der leveres af Lenovo vil være i god stand og funktionelt svare til det oprindelige produkt eller den oprindelige del. Udskiftningsproduktet eller -delen er muligvis ikke nyt. Med mindre andet fremgår af ufravigelig lovgivning, skal udskiftningsproduktet eller -delen have en garantiperiode svarende til den resterende del af den garantiperioden, der er tilbage for det oprindelige produkt.
- D. Produkter og dele, der afleveres til reparation kan udskiftes med reoverede produkter eller dele af samme type i stedet for at blive repareret. Produkter og dele, der reparerer kan reparerer med reoverede dele. Produktreparation kan resultere i tab af data, hvis produktet, der skal reparerer er i stand til at opbevare brugergenererede data. Under ingen omstændigheder skal Lenovo være ansvarlig for tab af data eller oplysninger på et produkt eller eventuelle dele deraf, hvortil Lenovo får adgang under levering af Serviceydelser, der skal leveres i henhold hertil.
- E. I det omfang, det er relevant for denne transaktion, er hver af os ansvarlig for tilsynet med, samt ledelsen, kontrollen, og kompensationen af vores respektive personale.
- F. Hver af os kan kommunikere med hinanden elektronisk, og en sådan kommunikation accepteres som et skriftligt underskrevet dokument i det omfang tilladt ifølge gældende lovgivning. En identifikationskode (kaldet et "bruger-id") indeholdt i et elektronisk dokument er juridisk tilstrækkelig bekræftelse på afsenderens identitet og dokumentets ægthed. G. Hver af os har ret til at indgå lignende aftaler med andre.
- H. Hver af os tildeler alene den anden en licens og rettigheder, som angivet i eventuelle indgåede licensaftaler. Ingen andre licenser eller rettigheder (herunder licenser eller rettigheder i henhold til patenter) er tildelt hverken direkte, implicit eller på anden måde.
- I. Du accepterer, at du ikke må videresælge Servicen. Ethvert forsøg på at gøre det er ugyldigt, medmindre det er skriftligt godkendt af Lenovo.
- J. Du er ansvarlig for udvælgelsen af de Serviceydelser, der opfylder dine behov, og for de resultater, der opnås ved brug af Serviceydelserne.
- K. Ingen af os vil iværksætte retslige skridt, uanset formen, der udspringer af eller er relateret til denne Aftale eller den underliggende transaktion senere end to år efter at årsagen til retsskridtet er opstået, medmindre andet er påkrævet ifølge gældende lovgivning. Efter en sådan frist, skal ethvert retsskridt, som udspringer af denne Aftale eller den underliggende transaktion og enhver rettighed relateret til et sådant retsskridt bortfalde, medmindre andet er påkrævet ifølge gældende ufravigelig ret.
- L. Ingen af os er ansvarlige for manglende opfyldelse af forpligtelser som følge af forhold der ligger uden for vores kontrol.
- M. Ingen af os tildeler den anden ret til at anvende vores respektive varemærker, handelsnavne eller andre betegnelser i enhver promovering eller publikation uden forudgående skriftlig samtykke.
- N. I tilfælde af, at en bestemmelse i denne Aftale erklæres for ugyldig eller uden retskraft, vil resten af bestemmelserne i denne Aftale forblive i fuld kraft og effekt.
- O. Lenovos forpligtelse til at levere Service er betinget af din foretagelse af registrerings- og/eller aktiveringsprocessen.
- P. Lenovo og Lenovos associerede selskaber, Forretningspartnere, forhandlere og underleverandører kan behandle, lagre og bruge oplysninger om din transaktion og dine kontaktoplysninger, herunder navn, telefonnumre, adresser og e-mailadresser, til at behandle og gennemfører din transaktion overalt, hvor de driver virksomhed. Vi kan også kontakte dig for at orientere dig om eventuelle produkttilbagekaldelser, sikkerhedsproblemer eller servicehandlinger. Hvor det er tilladt i henhold til lokal lovgivning kan vi bruge disse oplysninger til at spørge om din tilfredshed med vores produkter eller serviceydelser eller til at orientere dig om andre produkter og serviceydelser. Du kan fravælge at modtage sådanne yderligere meddelelser fra os til enhver tid. For at opfylde disse formål, kan vi overføre dine oplysninger til ethvert land, hvor vi driver virksomhed, vi kan give dem til enheder, der handler på vores vegne, eller vi kan videregive dem, hvis påkrævet i henhold til lov. Vi vil dog ikke sælge eller på anden måde overføre personligt identificerbare oplysninger modtaget fra dig til eventuelle tredjeparter til deres egen direkte markedsføringsbrug uden dit samtykke.
- Q. Hver af os vil overholde alle love og regler, der gælder for denne Aftale.
- R. Kunden må ikke overdrage denne Aftale, helt eller delvist, uden forudgående skriftlig samtykke fra Lenovo. Ethvert forsøg herpå er ugyldigt. Ingen af os vil på urimeligt vis tilbageholde et sådant samtykke. Overdragelsen af denne Aftale af én af os til et associeret selskab eller vores efterfølgende erhvervende organisation i tilfælde af fusion eller overdragelse kræver ikke

- Samtykke fra den anden part. Lenovo kan ligeledes overdrage sine rettigheder til betalinger under denne Aftale uden dit samtykke.
- S. Ethvert vilkår, som ifølge deres natur strækker sig ud over opsigelsen af denne Aftale forbliver i kraft indtil de er opfyldt, og skal ligeledes gælde for vores respektive efterfølgere og erhververe.
- T. Hver af os giver hermed afkald på vores ret til en nævningsesag i ethvert søgsmål, der opstår under eller er relateret til denne Aftale. De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale løvsørebøb finder ikke anvendelse. Intet i denne Aftale skal påvirke ufravigelige lovbestemte forbrugerrettigheder, der ikke kan fraviges eller begrænses ved aftale.

14 Geografisk anvendelsesområde og lovvalg

Hver parts rettigheder og forpligtelser er alene gældende i købslandet, med undtagelse af, at alle licenser er gyldige i overensstemmelse med deres vilkår. Med mindre andet udtrykkeligt er angivet, skal det lands lovgivning, hvori du har køber Servicen være gældende for denne Aftale.

DEL 2 – LANDESPECIFIKKE VILKÅR (Europa, Mellemøsten og Afrika)

Bestemmelserne i Lenovo-Serviceaftalen ("Aftale") identificeret nedenfor vil blive erstattet af bestemmelserne beskrevet heri. Alle vilkår og betingelser fra Aftalen, som ikke er modificeret nedenfor vil forblive uændret, og i fuld kraft og effekt.

Europa, Mellemøsten, Afrika

Følgende tilføjes til slutningen af afsnit 6.2. Servicetilbud beskrivelser, D.6 Respons på næste hverdag (Next Business Day Response):

On-Site Service – Respons på næste hverdag forpligtelse. Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon, vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på din adresse. En serviceudbydertekniker vil blive sendt ud og ankomme på din adresse den næste hverdag. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, med undtagelse af lokale helligdage. Supportopkald modtaget af opkaldscenteret efter kl. 15.00 lokal tid vil kræve en ekstra dag til at sende en serviceudbydertekniker ud.

Denne Service er kun tilgængelig på visse steder, og disse skal bekræftes af Lenovo på forhånd. Kontakt Lenovo eller en serviceudbyder for at få oplysninger om tilgængelighed. Ekstragebyrer kan gælde uden for en serviceudbyders normale serviceområde. Denne Service og placeringen af dit produkt skal aktiveres hos Lenovo. Hvis du ændrer dit produkts placering, skal du opdatere din placeringsaktivering. Vejledning til placeringsaktivering kan findes på www.lenovo.com/activation. Denne Service er muligvis ikke tilgængelig i op til tredive (30) dage efter placeringsaktivering er foretaget. Du skal stille et velegnet arbejdsområde til rådighed for afmontering og genmontering af produktet. Det kan være nødvendigt at udføre nogle reparationer på et servicecenter. I så fald, vil serviceudbyderen sende produktet til servicecenteret for egen regning, og returnere det reparerede produkt eller udskiftningsproduktet til dig for egen regning.

Denne Service er kun tilgængelig inden for **0-50 miles (0-80 km) fra Lenovo-supportcenteret.**

ADP Light: Afsnit 6.3.C, "Dækningsperiode" erstattes af følgende:

Serviceperioden begynder på startdatoen for det dækkede produkts garanti. Den udløber ved udgangen af perioden, der er angivet i din faktura for Servicen. Dækningsperioden slutter umiddelbart efter, at der er indgivet krav for to hændelser i henhold til denne Aftale, eller hvis dit produkt bliver udskiftet i henhold til denne Aftale

Følgende afsnit 6.3.1 H tilføjes til afsnit 6.3

HURTIG UDSKIFTNING

Hurtig udskiftning (Rapid Replacement) ("RR") er tilgængelig for Lenovos visuelle produkter, som alene er skærme. Kunder logger et standard garantiopkald med callcenteret eller en Lenovo-autoriseret servicepartner. Når callcenteret eller en Lenovo-autoriseret servicepartner anser det visuelle produkt for mangelfuldt omfattet af garanti, bliver en udskiftningsenhed sendt ud. Når udskiftningsenheden modtages, skal kunder udskifte den defekte skærm med udskiftnings-skærmen, placere den defekte skærm i emballagematerialet, som indeholdte udskiftnings-skærmen og returnere skærmen til den angivne adresse.

Bemærk: Kunder har 10 arbejdsdage til at returnere det defekte produkt. Undladelse af at gøre det vil resultere i, at kunden bliver faktureret for udskiftningsenheden. Udskiftningsenheden er muligvis ikke ny, men vil have lignende (eller bedre) specifikationer.

Det følgende afsnit 6.3.J tilføjes til afsnit 6.3:

SKÆRMBESKYTTER

Servicen er kun tilgængelig i det land, hvor den er købt og registreret.

1. SKÆRMBESKYTTELSESERVICE

- a. Dækket produkt:** Alene Lenovo-tabletprodukter som identificeret på din faktura eller dit købsbevis.
- b. Omfang af Service:** Lenovo vil reparere eller udskifte produktet, hvis det oplever fejl, der påvirker LCD-skærmens funktionalitet under normale driftsforhold og håndtering grundet utilsigtede bump eller tab af produktet.
- c. Dækningsperiode:** Perioden for Service begynder på startdatoen for det dækkede produkts garanti. Den udløber ved udgangen af perioden, der er angivet i din faktura for Servicen. Dækningsperioden ophører omgående, hvis dit produkt repareres eller udskiftes under denne Aftale.

Når Service indebærer udskiftning af dit produkt eller en del, bliver det udskiftede produkt eller den udskiftede del Lenovos ejendom, og udskiftningsproduktet eller -delen bliver din ejendom. Du skal returnere det udskiftede produkt eller den udskiftede del, som angivet af Serviceudbyderen. Udskiftningsproduktet eller -delen, der leveres af Lenovo vil muligvis ikke være ny, men det/den vil være i god stand og i det mindste funktionelt svare til det oprindelige produkt eller den oprindelige del.

Servicen dækker ikke: installeret kameralinse, batterier, elpærer, hukommelseskort, ledningsforbindelser, AC-adaptere, transporttasker eller folianter, stylus- eller digitizerpenne, docks, dockingstationer, portreplikatorer, produktkomponenter installeret i dit produkt på købstidspunktet, herunder den interne centrale processorenhed, integreret hukommelsesdrev, eksternt tastatur, valgfrie funktionaliteter installeret af Lenovo på tidspunktet for produktkøbet, eksterne højttalere, tilbehør købt i tillæg til baseenheden, tredjepartsprodukter (dem, der ikke er forsynet med Lenovo-logoet), selv om de sælges af Lenovo, eller ethvert produkt repareret af andre end Lenovo eller en serviceudbyder autoriseret af Lenovo

Derudover dækker denne Service ikke:

- (i) Normal slitage på produktet,
- (ii) Væskespild på produktet, herunder tastatur, LCD, mikrofon, alle stik og knapper,
- (iii) En elektrisk overspænding, der skader produktets kredsløb,
- (iv) Drifts- eller strukturelle fejl som følge af andre årsager,
- (v) Dele, der er beregnet til at blive udskiftet eller forbrugt (f.eks. batterier),
- (vi) Kosmetiske skader (f.eks. ridser, buler eller revner, der ikke påvirker produktets funktionalitet eller strukturelle integritet),
- (vii) Skader fra misbrug, forkert brug, uautoriseret ændring, uegnede fysiske eller driftsmiljøer, forkert vedligeholdelse af andre end Lenovo-autoriserede serviceudbydere, fjernelse af originale dele eller ændring af produkt- eller identifikationsmærkninger eller
- (vii) Skader forårsaget af et produkt, der ikke er dækket af denne Aftale eller forårsaget af biologiske risici eller kropsvæsker fra mennesker eller dyr.

Storbritannien

Afsnit 6.2. D1 erstattes af:

D.1. Værkstedsservice (Depot Service): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller ved brug af en kundeudskiftelig enhed ("CRU"), vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på et nærmere angivet servicecenter. Du er ansvarlig for at frakoble produktet, pakke det ind i forsendelsescontaineren og sende produktet til det angivne servicecenter. Forsendelsesudgifter betales af dig. Serviceudbyderen vil returnere det reparerede produkt eller udskiftningsproduktet til dig for egen regning.

Afsnit 6.2. E5, E6 erstattes af:

E.5 og E.6. On-site Service – Respons på anden hverdag og næste hverdag: For at imødekomme responstiden, skal supportopkald modtages af det angivne servicecenter inden kl. 15.00 engelsk tid.

Frankrig

Afsnit 6.2. D1 erstattes af:

D.1. Værkstedsservice (Depot Service): Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller ved brug af en kundeudskiftelig enhed ("CRU"), vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på et nærmere angivet servicecenter. Du er ansvarlig for at frakoble produktet, pakke det ind i forsendelsescontaineren og sende produktet til det angivne servicecenter. Forsendelsesudgifter betales af dig. Serviceudbyderen vil returnere det reparerede produkt eller udskiftningsproduktet til dig for egen regning.

Afsnit 6.2. D5, D6 Supportopkald tid til løsning erstattes af:

On-site Service – Respons på anden hverdag og næste hverdag: For at imødekomme responstiden, skal supportopkald modtages inden kl. 15.00 lokal tid.

Afsnit 6.2 D4 erstattes af:

Hvis et problem med dit produkt ikke kan løses via telefon eller gennem en CRU, vil dit produkt blive repareret eller udskiftet på din adresse, som regel inden for fem hverdage. Denne Service er tilgængelig inden for normal åbningstid, fra mandag til fredag, undtagen helligdage. Du skal stille et velegnet arbejdsområde til rådighed for afmonteringen og genmonteringen af produktet. For service, der finder sted i en privat bolig, skal en voksen til enhver tid være til stede under serviceteknikerens besøg. Efter Lenovos skøn, for yderligere undersøgelse, test af ydeevne, osv., kan nogle reparationer være nødvendige at foretage på et servicecenter. Hvis det er tilfældet, vil serviceudbyderen sende produktet til servicecenteret for egen regning og returnere det reparerede produkt eller udskiftningsproduktet til dig for egen regning

Afghanistan, Albanien, Algeriet, Angola, Armenien, Aserbajdsjan, Bahrain, Hviderusland, Bosnien-Hercegovina, Botswana, Bulgarien, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Kap Verde, Tchad, Den Demokratiske Republik Congo, Republikken Congo, Kroatien, Cypern, Tjekkiet, Egypten, Etiopien, Fransk Polynesien, Gabon, Gambia, Ghana, Ungarn, Irak, Jordan, Kasakhstan, Kenya, Kuwait, Kirgisistan, Libanon, Libyen, Makedonien, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauretanien, Mauritius, Moldova, Montenegro, Marokko, Mozambique, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polen, Qatar, Rumænien, Rusland, Rwanda, Sao Tomé og Príncipe, Saudi-Arabien, Senegal, Serbien, Seychellerne, Sierra Leone, Slovakiet, Slovenien, Sydafrika, Tadsjikistan, Tanzania, Togo, Tunesien, Turkmenistan, De Forenede Arabiske Emirater, Uganda, Ukraine, Usbekistan, Vestbredden/Gaza, Zambia, Zimbabwe

Generelle afsnit K udgår og erstattes af:

Hver parts rettighederne og forpligtelser er alene gældende i det land, for hvilket Servicen blev registreret hos Lenovo, med undtagelse af, at alle licenser er gyldige i overensstemmelse med deres vilkår. Lovene i Hong Kong regulerer denne Aftale.

Estland, Letland, Litauen

Generelle afsnit K udgår og erstattes af:

Hver parts rettigheder og forpligtelser er alene gældende i købslandet, med undtagelse af, at alle licenser er gyldige i overensstemmelse med deres vilkår. Lovene i Finland regulerer denne Aftale.

Island

Generelle afsnit K udgår og erstattes af:

Hver parts rettigheder og forpligtelser er alene gældende i det land, for hvilket Servicen blev købt, med undtagelse af, at alle licenser er gyldige i overensstemmelse med deres vilkår. Lovene i Danmark regulerer denne Aftale

Luxembourg

Generelle afsnit K udgår og erstattes af:

Hver parts rettigheder og forpligtelser er alene gældende i det land, for hvilket Servicen blev købt, med undtagelse af, at alle licenser er gyldige i overensstemmelse med deres vilkår. Lovene i Belgien regulerer denne Aftale

