



Lenovo tjenesteavtale for personlig datautstyr

VIKTIG: LES FØLGENDE VILKÅR NØYE. DENNE LENOVO TJENESTEAVTALE FOR PERSONLIG DATAUTSTYR MED DENS VEDLEGG ("AVTALEN") ER EN BINDENDE RETTSLIG AVTALE MELLOM DEG ("KUNDEN" ELLER "DU") OG DET LENOVOSELSKAP SOM BESKRIVES NEDENFOR ("LENOVO" ELLER "VI"). DU GODTAR DISSE VILKÅRENE VED Å BRUKE ELLER REGISTRERE EN TJENESTE. HVIS DU IKKE ØNSKER Å GODTA DISSE VILKÅRENE MÅ DU IKKE BRUKE ELLER

REGISTRERE TJENESTEN. I STEDET MÅ DU VARSLE LENOVO ELLER DIN SELGER INNEN TRETTI (30) DAGER FRA KJØPSDATO OM AT DU KANSELLERER KJØPET AV TJENESTEN. MED MINDRE NOE ANNET FØLGER AV DEL 2 AV DENNE AVTALEN, VIL LENOVO IKKE GI REFUSJON HVIS EN TJENESTE PÅ NOE TIDSPUNKT ER BRUKT ELLER REGISTRERT. DENNE AVTALEN BESTÅR AV FØLGENDE DELER:

DEL 1- GLOBALE VILKÅR DEL 2- LANDSPESIFISKE VILKÅR

VILKÅRENE I DEL 2 VIL KUN ERSTATTE ELLER MODIFISERE VILKÅRENE I DEL 1 I DEN UTSTREKNING DETTE ER SPESIFISERT FOR HVERT ENKELT LAND.

DEL 1 - GLOBALE VILKÅR

Kontraktspart:

Denne avtalen gjelder mellom deg og Lenovo-selskapet i det land hvor du har kjøpt tjenesten. Hvis intet annet Lenovo selskap er identifisert, skal kontrakt anses inngått med Lenovo PC HK Ltd.

1 Hva denne avtalen dekker

Denne avtalen, sammen med Lenovos garantibegrensninger ("Lenovo Limited Warranty"), utgjør den fullstendige avtalen mellom deg og Lenovo angående garantiforlengelse, garantioppgradering, ettergaranti, og andre tjenester (hver av dem en "tjeneste" eller samlet kalt "tjenester"), som selges via et delnummer som spesifiseres på din faktura eller ordrebekreftelse. Den trer i stedet for og erstatter tidligere muntlig eller skriftlig kommunikasjon mellom deg og Lenovo angående tjenesten eller tjenestene fastsatt i denne Avtalen. Eventuelle tilleggsvilkår i bestilling eller skriftlig melding fra deg er ikke gyldig. Denne avtalen modifiserer Lenovos Limited Warranty kun i den utstrekning dette er spesifisert nedenfor. Betegnelser med stor forbokstav som forekommer i denne Avtalen, men som ikke er definert, skal ha samme mening som i Lenovos Limited Warranty, som er tilgjengelig på http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Ikke alle tjenester er tilgjengelig for alle regioner, land eller produkter.** Denne avtalen gjelder kun for den spesifikke tjenesten du har kjøpt eller tjenestene fastsatt i denne Avtalen.

2 Hva denne avtalen ikke dekker

Denne avtalen gjelder ikke for Lenovos servere, lagring og telefonprodukter.

Lenovo skal ikke ha ansvar for følgende:

- (i) uavbrutt eller feilfri drift av et produkt eller en tjeneste;
- (ii) tap av, eller skade på, dine data;
- (iii) programvareprogrammer, enten de leveres sammen med et produkt eller installeres etterpå;
- (iv) svikt eller skade som følge av feilbruk, misbruk, uhell, modifisering, uegnet fysisk eller driftsmessig miljø, naturkatastrofer, overspenning, feilaktig vedlikehold, eller bruk som ikke er i samsvar med produktinformasjonsmateriale; (v) skade forårsaket av en ikke-autorisert tjenesteyter,
- (vi) svikt i, eller skade forårsaket av, tredjeparts produkter, inkludert de som Lenovo kan levere eller integrere i Lenovos produkter på din anmodning;
- (vii) produkter eller deler fra et Lenovo-produkt eller ikke-Lenovo-produkt med endret identifikasjonsetikett eller som identifikasjonsetiketten er blitt fjernet fra, eller
- (viii) allerede eksisterende defekter i ditt produkt som inntraff på eller før datoen for denne avtalen.

3 Registrering og aktivering

Registrering er den prosessen hvor Lenovo gir ditt maskinvareprodukt rett til den tjenesten du har kjøpt. Tjenesten må være registrert hos Lenovo innen tretti (30) dager etter kjøpsdato. Avhengig av tjenesten som kjøpes, vil det kunne kreves aktivering i tillegg til registrering. Aktiveringsprosessen gir lokasjonsdata som kreves for å levere spesifikke tjenestenivåer som spesifisert i paragraf 6.

4 Skaffe tjenesten

Kontakt Lenovo eller en Lenovo-autorisert tjenesteleverandør ("tjenesteleverandøren") eller en Lenovo-autorisert videreforhandler, hvis tjenesten er kjøpt fra en videreforhandler, i kjøpslandet. Du må følge de problem- og løsningsprosedyrer som angis. Tjenesteleverandøren kan forsøke å diagnostisere og løse ditt problem via telefon, e-post eller fjernassistanse. For ytterligere informasjon, besøk support.lenovo.com.

5 Tjenestens tilgjengelighet

Det spesifiserte tjenestenivået vil ikke nødvendigvis være tilgjengelig på alle lokasjoner. Selv der hvor tjenesten er angitt som tilgjengelig, kan det likevel foreligge visse geografiske begrensninger, f.eks. på øyer og fjerntliggende regioner, eller andre forhold, f.eks. mangel på opplært personell, som forhindrer levering av tjenesten. Selv om tjenesten er angitt som ikke tilgjengelig, kan det på den annen side være mulig at Lenovo likevel vil være i stand til å imøtekomme dine krav.

6 Tjenestetilbud

Tjenestene er bare kompatible med produkter som er beskrevet i denne Avtalen og spesifisert på din faktura.

6.1 Tjenestedefinisjoner

A. Kundeutskiftbar enhet ("KUE")

En KUE er en utskiftningsdel som tjenesteleverandøren vil sende deg slik at du kan utføre installering. KUEr som enkelt kan installeres av deg selv kalles "egenutførte KUEr". Installering av egenutførte KUEr er ditt ansvar. "Ekstratjeneste-KUEr" er KUEr som krever tekniske ferdigheter og verktøy. Tjenesteleverandøren vil kunne installere Ekstratjeneste-KUEr eller Egenutførte KUEr hvis en ekstra tjeneste kjøpes. Du kan finne KUEr og deres betegnelser på support.lenovo.com/partslookup eller ved å kontakte en Lenovo-representant.

B. Feltutskiftningsenheter ("FUE")

En FUE er en utskiftningsdel som ikke er en KUE. Installering av en FUE vil håndteres av en servicetekniker.

C. Teknikerinstallerte KUEr ("TIKUE")

En TIKUE brukes hvis et problem med ditt produkt vil kunne avhjelpes med en KUE for å skifte ut en intern del. En servicetekniker vil bli sendt til din lokasjon for å installere KUE'en. Utskiftning av eksterne deler med en KUE forblir ditt ansvar.

D. Service på stedet

Service på stedet betyr at om et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en KUE, vil reparasjon bli utført på din lokasjon. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt helligdager. Du må tilby et egnet arbeidsområde som gjør det mulig å demontere produktet og å sette det sammen igjen. For service som ytes i en bolig, må en voksen være til stede til enhver tid under serviceteknikerens besøk. Etter Lenovos skjønn vedrørende ytterligere undersøkelser, ytelsetester, osv., kan det være behov for at noen reparasjoner må utføres på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen kostnad og returnere det reparerte eller utskiftede produktet. **Service på stedet er kun tilgjengelig i enkelte lokasjoner. For visse produkter kan serviceområder finnes på www.lenovolocator.com eller ved å kontakte en Lenovo-representant. Ekstra gebyrer vil kunne påløpe utenfor en tjenesteleverandørs normale serviceområde.**

E. Timer med feltservicedekning

-
- Åpningstider: 9x5-dekning defineres som 9 timer per dag, 5 dager i uken, innenfor normale åpningstider, unntatt lokale offentlige og nasjonale helligdager
- 24/7 timer: 24x7-dekning defineres som 24 timer per dag, 7 dager i uken, 365 dager per år.

F. 8 timer responstid

8 timers responstid gjelder tidsperioden fra den telefonbaserte feilsøkingen er fullført og loggført, til KUE leveres eller en servicetekniker ankommer din lokasjon. Denne 8-timersperioden kommer i tillegg til den gjennomsnittlige

problemdefineringstiden fra samtalen fant sted og frem til begge parter fastslår problemet og definerer den nødvendige handlingsplanen.

G. 4 timers responstid

4 timers responstid gjelder tidsperioden fra den telefonbaserte feilsøkingen er fullført og loggført, til KUE leveres eller serviceteknikeren ankommer din lokasjon. Denne 4-timersperioden kommer i tillegg til den gjennomsnittlige problemdefineringstiden fra samtalen fant sted og frem til begge parter fastslår problemet og definerer den nødvendige handlingsplanen.

H. Lenovo-representant

Begrepet "Lenovo-representant" inkluderer Lenovos utsalg, representanter på Lenovos kontaktsenter, samt Lenovos autoriserte videreforhandlere eller distributører.

6.2 Beskrivelser av servicetilbud

A. Garantiforlengelse

Varigheten av en eventuell garantiforlengelse for ditt produkt vil være tilsvarende lengden du kjøper, og løper fra startdato for den opprinnelige basisgarantien. Enhver forlengelse må kjøpes i løpet av produktets opprinnelige basisgaranti (for eksempel hvis originalgarantien er 1 år og garantiforlengelsen kjøpes for 3 år, da vil det totale antall år for garantiforlengelsen være 3 år). Deler som forbrukes gjennom bruk av produktet, for eksempel skrivespiss, digitalpenn og batterier, er ikke omfattet av denne tjenesten. Garantiperioden for alle Lenovo-batterier, skrivespisser og digitalpenn er begrenset til 12 måneder med mindre noe annet er spesifisert. Med mindre du kjøper en separat batterigarantiforlengelse, vil garantiperioden for ditt batteri utløpe ved utgangen av den perioden som er spesifisert i Lenovo Limited Warranty.

B. Batterigarantiforlengelse

Varigheten av en eventuell batterigarantiforlengelse vil være tilsvarende lengden du kjøper, og løper fra startdato for batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Du har rett til én batteriutskiftning i tilfelle batterisvikt i løpet av den forlengede garantiperioden som løper etter ditt batteris opprinnelige basisgarantiperiode. Batteriet i produktet ditt er en KUE, så et erstatningsbatteri vil bli sendt til deg. Denne tjenesten må kjøpes før utgangen av den opprinnelige basisgarantiperioden til batteriet ditt.

C. Forseglet batterigarantiforlengelse

Varigheten av en eventuell batterigarantiforlengelse vil være tilsvarende lengden du kjøper, og løper fra startdato for batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Du har rett til én batteriutskiftning i tilfelle batterisvikt i løpet av den forlengede garantiperioden som løper etter batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Batteriet i produktet ditt er et forseglet batteri og ikke en KUE, så ditt batteri vil bli skiftet ut ved et depot eller på din lokasjon avhengig av den garantioppgraderingen som er kjøpt. Denne tjenesten må kjøpes før utgangen av den opprinnelige basisgarantiperioden til batteriet ditt.

D. Garantioppgradering

Lenovo Limited Warranty for ditt produkt og eventuelle garantiforlengelser vil bli oppgradert til tjenestetypene nedenfor i henhold til de alternativer for garantiserviceoppgradering du kjøper. For at en systemoppgradering skal respekteres, må systemet også dekkes av den opprinnelige eller forlengede garantien.

D.1. Depot-service: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en KUE, vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut ved et anvist servicesenter. Du er ansvarlig for å koble fra produktet og pakke det i forsendelseskonteiner sammen med eventuelle andre deler eller opplysninger som kreves av Lenovo, og returnere produktet til anvist servicesenter.

Fraktkostnader vil bli betalt av tjenesteleverandør.

Etter en løsning er funnet vil Lenovo sende produktet til din registrerte lokasjon. Du vil være ansvarlig for kostnaden med eventuelle deler som ikke pakkes og sendes sammen med produktet.

D.2. Fysisk medbrakt: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en KUE, vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut ved et anvist servicesenter for din risiko og kostnad. Etter at produktet er blitt reparert eller skiftet ut, vil det gjøres tilgjengelig for deg for avhenting. Hvis du unnlater å hente produktet innen en rimelig tidsperiode, vil tjenesteleverandøren kunne disponere over produktet som det måtte passe, uten noe ansvar overfor deg.

D.3. Fremskyndet depot Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en KUE, vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut ved et anvist servicesenter med fremskyndet omlastingstid. Du er ansvarlig for å frakoble produktet og pakke det i forsendelseskonteiner for retur av ditt produkt til det anviste servicesenteret. Fraktkostnader vil bli betalt av tjenesteleverandøren.

D.4. Service på stedet: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en KUE, vil reparasjonen bli utført på din lokasjon. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt helligdager.

D.5. Service på stedet – Andre virkedag-respons (“AVD”): Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en KUE, vil reparasjonen utføres på din lokasjon. En servicetekniker vil bli sendt for å komme til din lokasjon innen to virkedager. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt helligdager. Dersom supportsamtaler mottas av callsenteret etter kl. 16:00 lokal tid, vil det kreve en ekstra dag.

D.6. Service på stedet – Neste virkedag-respons (“NVD”): Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en KUE, vil reparasjonen utføres på din lokasjon. En servicetekniker vil bli sendt for å komme til din lokasjon på neste virkedag. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt helligdager. Dersom supportsamtaler mottas av callsenteret etter kl. 16:00 lokal tid, vil det kreve en ekstra dag. Tjenesten gjelder med forbehold for tilgjengelighet av servicedeler.

D.7. Service på stedet – 8-timers respons (24x7)-respons: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon, vil reparasjonen utføres på din lokasjon. Etter at du har fulgt prosedyrene for definering av ditt problem per telefon, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon innen åtte timer som beskrevet under responstidparagrafen i denne avtalen. Denne tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, og 365 dager i året. Du må følge prosedyrene for problemdefinering over telefon før en servicetekniker vil bli sendt. Denne tjenesten er avhengig av tilgjengelige servicedeler. Denne tjenesten og lokasjonen for ditt produkt må være aktivert hos Lenovo. Hvis du endrer produktets lokasjon, må du oppdatere din lokasjonsaktivering. Instruksjoner for lokasjonsaktivering kan finnes på www.lenovo.com/registration. Denne tjenesten vil kunne være utilgjengelig for opp til tretti (30) dager etter lokasjonsaktivering.

D.8. Service på stedet – 4-timers respons (åpningstid): Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon, vil reparasjon bli utført på din lokasjon innen 4 timer som beskrevet under responstidparagrafen i denne avtalen. Etter at du har fulgt prosedyrene for definering av ditt problem per telefon, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon. Du må følge prosedyrene for problemdefinering over telefon før en servicetekniker vil bli sendt. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Denne tjenesten gjelder med forbehold for tilgjengelige servicedeler. Denne tjenesten og lokasjonen til ditt produkt må være aktivert hos Lenovo. Hvis du endrer produktets lokasjon, må du oppdatere din lokasjonsaktivering. Instruksjoner for lokasjonsaktivering kan finnes på www.lenovo.com/registration. Denne tjenesten vil kunne være utilgjengelig for opp til tretti (30) dager etter lokasjonsaktivering.

D.9. Service på stedet – 4-timers respons (24x7): Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon, vil reparasjonen bli utført på din lokasjon. Etter at du har fulgt prosedyrene for definering av ditt problem per telefon, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon innen 4 timer. Denne tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året. Denne tjenesten gjelder med forbehold for tilgjengelige servicedeler. Denne tjenesten og lokasjonen til ditt produkt må være aktivert hos Lenovo. Hvis du endrer produktets lokasjon, må du oppdatere din lokasjonsaktivering. Instruksjoner for lokasjonsaktivering kan finnes på www.lenovo.com/registration.

D.10. Internasjonal garantiservice-oppggradering: Internasjonal garantiservice-oppggradering (“IGS-oppggradering”) gir kunder som reiser med en IGS-oppggradering mulighet til å motta service i utvalgte land ut over det land hvor tjenesten ble kjøpt. Lengden på IGS-oppggraderingen er basert på den opprinnelige garantiperioden som er tildelt i opprinnelseslandet hvor maskintypen først ble solgt. Tjenesteleveringen vil bli bestemt av destinasjonslandet med forbehold for tjenestekapasitet og delenes tilgjengelighet i destinasjonslandet. Lenovo gir ingen garanti for at den samme servicemetode som er kjøpt i opprinnelseslandet vil bli ytt i destinasjonslandet. Serviceprosedyrer varierer fra land til land, og det kan hende at enkelte servicetilbud og/eller deler ikke er tilgjengelig i alle land. Dette vil kunne føre til at utvalgte deler blir skiftet ut med tilsvarende deler fra det aktuelle landet. Enkelte land vil kunne kreve ytterligere dokumentasjon, så som bevis for kjøp eller bevis for rettmessig import, før de utfører IGS-oppggradering. Tjenesteleveringskapasiteten for spesifikke land kan finnes i Sikkerhets-, garanti- og installeringshåndboken for din maskintype.

6.3 Andre servicetilbud

A. Teknikerinstallerte KUEr

Hvis et problem med ditt produkt vil kunne avhjelpes med en KUE for å skifte ut en intern del, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon i samsvar med din aktuelle servicetype for å installere KUE. Utskiftning av eksterne deler med en KUE forblir ditt ansvar.

B. Behold Harddisken (Keep Your Drive)

Behold Harddisken (Keep Your Drive), gjør det mulig for deg å beholde en defekt harddisk som blir skiftet ut etter Lenovo Limited Warranty. Denne tjenesten gjelder for den opprinnelige harddisken i ditt produkt og eventuell erstatningsharddisk som leveres for ditt produkt etter Lenovo Limited Warranty. Du må gi Lenovo serienummer og fylle ut alle dokumenter som leveres av Lenovo for hver harddisk du beholder etter denne tjenesten. Denne tjenesten gjelder ikke for harddisker levert av Lenovo dersom produktet ikke er kjøpt av deg.

C. Ulykkesskadebeskyttelse ("USB")

Denne tjenesten dekker driftsmessig eller strukturell svikt forårsaket av:

- (i) søl av væske på tastaturet,
- (ii) utilsiktede støt eller fall fra maksimalt femten (15) fot eller fem (5) meter,
- (iii) elektrisk overspenning som skader produktets krets, eller forårsaker svikt i den integrerte skjermen. Ved slik skade på produktets krets eller svikt i den integrerte skjermen vil Lenovo (etter eget skjønn) reparere eller skifte ut produktet; forutsatt at skaden på produktet er utilsiktet og forårsaket av et uhell.

Denne tjenesten dekker kun komponenter som er installert i ditt produkt på kjøpstidspunktet, inkludert den interne sentrale prosessorenheten, den integrerte harddisken, integrerte optiske harddisker, integrerte tastatur, integrerte pekeutstyr, integrerte skjermer, valgfrie funksjoner installert av Lenovo på kjøpstidspunktet og andre komponenter Lenovo inkluderer i produktet som en standardfunksjon. **Denne tjenesten inkluderer ikke følgende:**

- a. KUE-batterier, lyspærer, minnedisketter, ledningsforbindelser, AC-adaptere, bærevesker eller dokumentmapper, skrivepinner eller digitalpinner, holdere, dokkingstasjoner, portreplikatorer, eksterne tastaturer, printere, skannere, eksterne harddisker, programvare (forhåndsinstallert eller kjøpt separat), lydbånd, CDer, DVDer, film eller andre media, eksterne modemmer, eksterne høyttalere, monitører, eksterne mus- eller andre inngangs-/utgangsinnetninger, prosjektører,
- b. alle andre komponenter som ikke er integrert i produktet, alle eksisterende mangler ved produktet, dvs. som oppsto på eller før datoen for denne avtalen, valgfrie funksjoner som ikke er installert av Lenovo på kjøpstidspunktet, tilbehør som er kjøpt i tillegg til basisenheten, tredjepartsprodukter (produkter som ikke bærer Lenovo-logoen) selv om de er solgt av Lenovo, produkter som ikke er kjøpt fra Lenovo, eller ethvert produkt som er reparert av noen andre enn Lenovo selv eller en tjenesteleverandør autorisert av Lenovo.
- c. Normal slitasje på produktet;
- d. Deler som forbrukes eller for øvrig må forventes å måtte skiftes ut - f.eks., batterier, skrivepinner, digitalpinner, osv.
- e. Kosmetisk skade (f.eks., skrammer, bulker eller sprekker som ikke påvirker produktets funksjonalitet eller strukturelle integritet);
- i. Skade fra misbruk, feilbruk, uautorisert modifisering, uegnede fysiske eller driftsmessige miljøer, feilaktig vedlikehold utført av noen andre enn Lenovo-autoriserte tjenesteleverandører, fjerning av opprinnelige deler eller endring av produkt eller identifikasjonsmerker;
- ii. Skade forårsaket av et produkt som ikke dekkes av denne avtalen eller forårsaket av biologiske farer eller av kroppsvæsker fra dyr eller mennesker; eller
- iii. Tyveri, tap eller skade på grunn av brann, flom, eller naturkatastrofe, krig, terroristhandlinger, uavvendelige hendelser, krig, terrorisme, Guds handlinger

Kjøpsperiode for USB: USB må kjøpes sammen med produktet eller innen nitti (90) dager etter datoen for kjøpet av produktet.

Dekningsperiode for USB: Dekningsperioden for USB løper fra startdatoen for produktets garanti. Den utløper ved utgangen av den periode som spesifiseres i din faktura. Dekningsperioden opphører umiddelbart hvis ditt produkt skiftes ut etter denne avtalen. **Venteperiode for USB:** Dersom du kjøper USB på et senere tidspunkt enn kjøpet av ditt produkt, vil du ikke ha rett til service i løpet av de tretti (30) første dagene etter kjøpet av tjenesten. Når USB er kjøpt på et senere tidspunkt enn kjøpet av ditt produkt, forbeholder Lenovo seg også retten til å inspisere ditt produkt før tjenesten ytes.

D. Prioritert teknisk support

Denne tjenesten gir 24x7 tilgang til teknikere på avansert nivå. Når du kontakter en tekniker, må du følge de prosedyrer for problemdefinering som anvises av teknikeren. Teknikeren vil forsøke å diagnostisere og løse ditt problem over telefon og vil kunne be deg om å laste ned og installere programvareoppdateringer. Hvis et problem som dekkes av Lenovo Limited Warranty ikke kan løses via telefon, vil reparasjonstjenester bli organisert av teknikeren i samsvar med den aktuelle garantien.

D.1 Lenovos og tredjeparters programvaresupport for prioritert teknisk support

Lenovo vil gi direkte telefonsupport for installering og løsning av grunnleggende brukerproblemer for kjerneprogramvare (støttet programvare som definert av Lenovos og tredjepartens programvareleverandør). Hvis Lenovo vurderer at ytelsen som kreves for ditt produkt er knyttet til en tredjeparts programvareapplikasjon (inkludert på samarbeidsliste mellom Lenovo og programvareleverandøren), vil Lenovo kontakte programvareleverandøren, åpne en serviceforespørsel på dine vegne og overføre din henvendelse til vedkommende leverandør. Lenovo er ikke ansvarlig for tredjeparters programvare, handlinger eller unnlatelser. Tjenesten er kun tilgjengelig hvis du har de nødvendige lisensene, supportavtalene og rettighetene fra programvareleverandøren. Tjenesten er tilgjengelig for support knyttet til Lenovos programvare, med forbehold for vilkårene i din programvarelisensavtale med Lenovo.

E. Premier Support

Lenovo skal tilby:

E.1 Premier Support kontaktsenter for å tilrettelegge for:

- a) fjernstyrt feilsøking og diagnostisk assistanse (inkludert eventuell tilkobling til ditt system eller dine produkter over en sikker internettforbindelse);
- b) Opprinnelig utstyrsprodusents ("OUP") støttede programvaresupport (bare for systemer);
- c) hjelp med konfigurering, også oppløsningsoppdateringsfrekvens, skjerminnstillinger, kompatibilitet for bruk av flere skjermer, tilkobling til projektor eller TV, og support for vanlig programvare, enhetsdrivere, spill, app-innstillinger og programvare for datamaskinassistert konstruksjon (bare for skjermer);
- d) informasjon angående behandlingen av din garantisak for å bistå med sporing, å drive saken fremover, samt å avslutte saken;
- e) verifisering av ditt produktserienummer og dine servicerettigheter;
- f) fastslå om ditt problem er en garantisak og om den i tilfelle kan løses via en av metodene i det følgende (etter Lenovos skjønn);
 - a) Service på stedet (NVD) (bare for systemer); og
 - g) tjenesten Product Exchange NVD (bare for skjermer).

E.2 Teknisk kundeansvarlig ("TKA") skal tilby:

- a) behandling av dine garantisaker fra begynnelse til slutt for å bistå med sporing, å drive saken fremover, samt avslutte saken;
- b) eskaleringsstyring og et enkelt, anvist kontaktpunkt for all behandling av dine garantisaker;
- c) når det kreves, koordinering eller implementering av Service på stedet (bare for systemer);
- d) support for forespørsler knyttet til innledende nettverksforbindelser (bare for systemer);
- e) når det kreves, koordinering eller implementering av tjenesten Product Exchange NVD (bare for skjermer); og f) online-support for Lenovos support-fora.

E.3 Løsning av garantisaker – Fjernbasert for Premier Support

Etter fullførtfeilsøk i Premier Support telefonsenter, vil Lenovo, dersom det kreves etter Lenovos skjønn, foreta fjernbaserte forsøk på å håndtere og løse din garantisak.

E4. Deleprioritering for Premier Support

Prioritering av allokering av deler for dine garantihendelser.[A1] Hvorvidt det er deler tilgjengelig eller ei kan ha en innvirkning på tjenestenivåavtalene for levering av tjenester.

E.5 OEM-støttet programvaresupport for Premier Support

OEM-støttet programvaresupport inkluderer assistanse for å kunne ta del i OEM ved OEM-støttede programvareproblemer, på følgende betingelser:

- a) Lenovo leverer operativsystem og oppsettassistanse forbundet med OEM supportprogramvare (Merk: Oppsettassistanse inkluderer kun support fra OEM supportprogramvare; grunnleggende spørsmål og spørsmål om hvordan ting gjøres; spørsmål om funksjonsdefinering; og assistanse til enkle reparasjoner eller implementeringer tilgjengelige i OEM);
- b) Lenovos TKA opptre som et enkelt kontaktpunkt for å tilrettelegge for kommunikasjon mellom deg og OEM;
- c) inntil ditt problem er identifisert, isolert og eskalert til OEM, vil Lenovos TKA ta del i OEM for å registrere ditt problem. Lenovos TKA vil deretter overvåke problemet og oppdatere om status og foreslåtte løsninger;
- d) du må ha alle nødvendige lisenser og supportavtaler på plass med OEM før tjenesten kan brukes;
- e) Lenovo har intet ansvar for ytelsen til OEMs programvare, produkter eller tjenester;
- f) Lenovo garanterer ikke at noe problem vil bli løst;
- g) løsninger vil kunne være utilgjengelige fra OEM. Du aksepterer at når ingen løsning er tilgjengelig, eller når den tilgjengelige løsningen er uakseptabel for deg, har Lenovo fortsatt oppfylt sine forpliktelser til å yte assistanse.
 - a) du må ha alle nødvendige lisenser og supportavtaler i tilknytning til OEM-støttet programvare;
- h) du må ha den siste minimumsversjonen eller de siste konfigureringer som kreves for Lenovo-produktene (i henhold til support.lenovo.com) og OEM-støttet programvare

E.6. Smart Office-tjenester

Lenovo skal levere følgende Smart Office-tjenester både som fjernleveranser og hos Kunden ("Smart Office-tjenester") med Lenovos Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 og etterfølgende Smart Office-produkter ("Smart Office-produkter"). Smart Office-tjenester blir bare levert med Smart Office-produkter og i visse land, som per spesifikasjon på fakturaen eller bestillingsdokumentene. For å få levert Smart Office-tjenester må Kundene følge registreringsanvisningen beskrevet i denne Avtalen senest 30 dager etter å ha kjøpt Smart Office-tjenestene. Kunden skal gi tilgang til eget nettsted, nettverk og personale ved behov for å få levert Smart Office-tjenestene Kunden har valgt. Kunden skal også skriftlig bekrefte opplysningene for hver Smart Office-tjeneste overfor Lenovo før Lenovo starter levering av den enkelte Smart Office-tjeneste. Med mindre annet er avtalt mellom Lenovo og Kunden på forhånd, skal Smart Office-tjenestene leveres i vanlig arbeidstid, mandag – fredag, unntatt helligdager.

E.6.1. Tjenesten ASSESS: Lenovo skal foreta en fjernvurdering av evnen til Kundens miljø til å støtte Smart Office-produkter. Lenovo skal levere en rapport av vurderingen i forbindelse med ASSESS. Kunden må fullføre registreringen på www.lenovo.com/registration før levering av ASSESS kan starte.

E.6.2. Tjenesten DEPLOY: Lenovo skal ved fjerntilgang konfigurere, installere og kontrollere installering av Smart Officeproduktene i Kundens miljø. Lenovo skal ikke installere back-end-server eller back-end-tjenester eller andre tjenester/produkter til dekning av krav til infrastruktur for støtte for Smart Office-produktene. Kunden skal være ansvarlig for sikre at Smart Office-produktene fungerer i Kundens miljø. Lenovo skal gi råd med hensyn til utbedringstiltak dersom det er problemer med integrasjonen til Smart Office-produktene i Kundens miljø. Kunden må fullføre registreringen på www.lenovo.com/registration før levering av DEPLOY kan starte.

E.6.3. Tjenesten TRAIN: Lenovo skal ved fjerntilgang gi generell opplæring og dokumentasjon slik at Kunden kan (i) forstå hvordan Smart Office-produktene fungerer og brukes, (ii) vurdere om Kundens miljø støtter Smart Office-produktene, (iii) bruke Smart Office-produktene i eget miljø og (iv) foreta alminnelig vedlikehold og retting av feil i forbindelse med Smart Office-produktene. Kunden må fullføre registreringen på www.lenovo.com/registration før levering av TRAIN kan starte.

E.6.4 Tjenesten MAINTAIN: Lenovo skal ved fjernlevering gi løpende teknisk support, identifisere problemer og anbefale løsninger for problemene til Kunder som har installert Smart Office-produkter i sitt miljø, slik at Smart Office-produktene kan fungerer riktig så lenge MAINTAIN leveres. Lenovo skal hjelpe Kunden med å identifisere problemer med programvare og gi råd om eventuell oppgradering av programvare og om kompatibilitet og integrasjon med Smart Office-produktene for produkter/tjenester fra tredjeparter. MAINTAIN leveres i angitt periode fra kjøpsdato. Kunden må fullføre registreringen på www.lenovo.com/registration før levering av MAINTAIN kan starte.

E.6.5. Full stedlig service: Lenovo skal utføre stedlig service i forbindelse med bruken av Smart Office-produktene. Slik service omfatter konfigurering, integrering, spesialtilpasning, optimalisering og kontroll av installasjonen av Smart Office-produktene i Kundens miljø, samt retting av feil og løsning av problemer med installasjonen for å påse at det aktuelle Smart Office-produktet er satt opp og fungerer riktig i Kundens miljø. Full stedlig service omfatter bare ett av Kundens lokaler, med mindre Lenovo og Kunden har inngått avtale om annet. Kunden skal gi tilgang til utstyr og nettverksinfrastruktur og stille nødvendig personell til rådighet, slik at service kan utføres best mulig og at arbeidsområdet for utførelsen av service er mest mulig egnet. Lenovo skal ikke være ansvarlig for å utføre endringer ved Kundens lokaler, som f.eks strekking av kabler, flytting av møbler, flytting eller riving av skillevegger eller vegger. Kunden må fullføre registreringen på www.lenovo.com/registration før full stedlig service kan finne sted.

F. Internasjonal servicereettighet ("ISR")

F.1 ISR forseglet batteri og Behold din Harddisk (Keep Your Drive)

ISR gjør det mulig for kunder som reiser med, eller som flytter på et Lenovo-produkt, å motta Forseglet Batteri-tjenester (Sealed Battery Service) og/eller Behold din Harddisk (Keep Your Drive)-tjenester i alle land hvor slike tjenester annonseres og selges av Lenovo eller Lenovo-autoriserte videreførere. Tjenestens varighet er basert på den opprinnelige garantiperioden tildelt i landet der tjenesten først ble solgt av Lenovo eller en Lenovo-autorisert viderefører. ISR må kjøpes i tillegg til Forseglet Batteri-tjenester (Sealed Battery Service) og Keep Your Drive, men bare én gang for hver kombinasjon av tjenestene. Det kan ikke garanteres at alle tjenestene er tilgjengelig i alle land og for alle produkter.

F.2 ISR Ulykkesskadebeskyttelse

ISR gjør det mulig for kunder som reiser med, eller flytter Lenovo-produkter, å motta ulykkesskadebeskyttelse (USB) i alle land hvor slik tjeneste annonseres og selges av Lenovo eller Lenovo-autoriserte videreførere. Tjenestens varighet er basert på den opprinnelige garantiperioden tildelt i landet der tjenesten først ble solgt av Lenovo eller en Lenovo-autorisert viderefører. ISR må kjøpes i tillegg til USB, men bare én gang for hver kombinasjon av tjenestene.

G. Ettergaranti-service

Hvis ettergaranti-service kjøpes før utløpet av basisgarantien eller annen tjeneste som beskrives i denne avtale, vil den løpe fra dagen etter at den kjøpte basisgaranti eller annen kjøpt tjeneste utløper. Hvis ettergaranti-service kjøpes etter utløpet av basisgarantien eller annen kjøpt tjeneste, vil ettergaranti-service løpe fra den dagen ettergaranti-service kjøpes. Ettergarantiservice er kun tilgjengelig for Lenovo-produkter dersom produktet etter Lenovos vurdering er i god stand. Lenovo forbeholder seg retten til å inspisere et produkt innen en måned etter dato for kjøpet av ettergaranti-service. Hvis Lenovo fastslår at produktet ikke er i god stand, vil Lenovo informere deg og gi deg et estimat på kostnadene ved å bringe produktet i god stand. Hvis du velger ikke å få satt produktet i god stand for egen kostnad, kan du forkaste ettergaranti-service og motta full refusjon av kjøpesummen.

H. Kundekontakt for service (Service Engagement Manager – SEM)

Kundekontakten for service skal fungere som en talsperson for kunden og bidra til at kunden får en positiv opplevelse av tjenestene som leveres og blir mest mulig tilfreds. For hver faste kunde de er tildelt skal de:

- a. Utgjøre et det eneste kontaktpunktet kunden trenger for problemer i forbindelse med leveringen av tjenester for Lenovoproduktene, uansett hvor i verden kunden måtte befinne seg.
- b. Ha oversikt over hvilke Lenovo-tjenester som leveres og lede problemløsningsarbeidet – fra begynnelse til slutt,
- c. Lede eskaleringsprosessen for hendelser som kommer under garantien. Kundekontakten skal holde kunden orientert og være koordinator for handlingsplanene både overfor de interne Lenovo-teamene og eksterne team, helt til problemet er løst,
- d. Lage standardrapporter for metrikk med logg for tjenestene som leveres og for problemløsningen. Eksempler på slike rapporter er: rapport etter hendelsestype (kritiske hendelser, depot, KUE, på stedet), prosentandelen problemer som blir løst ved førstegangs henvendelse, beløp på krav i henhold til garanti, opplysninger om utskifting av systemdeler mv. Spesialtilpassede rapporter kan også leveres i henhold til avtale mellom kundekontakten og kunden. Slike rapporter kan som minimum leveres kvartalsvis.
- e. Ha jevnlig møter med kunden, enten ansikt til ansikt eller som fjernmøte, for å gå gjennom informasjonen om utført service for det totale antall Lenovo-PCer som er i bruk hos kunden. Eksempler på slik informasjon er servicerapporter, trendanalyse, forbedring av forløpet for løsning av vanlige tekniske problemer og anbefaling om fremtidig tjenestetilbud i samarbeid med kundeansvarlig for salg av tjenester.
- f.

I. Premium Care-brukerstøtte

Premium Care er en tilleggstjeneste, som kun er tilgjengelig for utvalgte Lenovo-maskinvareprodukter for en ekstra kostnad. Den gjelder bare hvis du valgte å kjøpe Premium Care. For å unngå tvil gjøres det oppmerksom på at Premium Care ikke tilbys som standard. Hvis Premium Care er kjøpt, kjører den samtidig med Lenovos begrensede garanti. Dette påvirker ikke dine lovfestede rettigheter i henhold til forbrukerretten.

Premium Care inneholder:

- tilgang til kundesenter
- løsning av garantisaker
- ekstern løsning av saker
- OEM-programvarestøtte (Original Equipment Manufacturer)
- omfattende programvarestøtte
- hjelp til å komme i gang
- årlig tilstandskontroll for system

I.1 Kundesenter

Premium Care-kundesenteret er tilgjengelig mellom kl. 9:00 og 18:00 på virkedager, med unntak av gjeldende lokale helligdager. Premium Care-kundesenteret tilbyr:

- a) ekstern feilsøking og bistand til diagnose (inkludert mulig tilkobling til systemet eller produktene dine over en sikker internettilkobling)
- b) vurdering av behov for, og når det anses nødvendig, leveranse av, OEM-støttet programvarestøtte, som definert under
- c) informasjon om garantisak og saksbehandling for å hjelpe til med sporing, fremdrift og avslutning
- c) bekreftelse av serienummer og rettigheter til service for produktet ditt
- e) fastsettelse av om saken din er en garantisak, og fastsettelse av om garantisaken din kan løses gjennom én av Premium Care-støttetjenestene beskrevet i dette punkt H (etter Lenovos skjønn), og
- f) vurdering av behovet for service på stedet (unntatt nettbrett) og yte dette hvis ansett nødvendig

I.2 Løsning av garantisaker – service på stedet

a) Etter feilsøking gjennom Premium Care-kundesenter, vil Lenovo, hvis nødvendig (etter hva som fastsettes av Lenovo), yte service på stedet på din registrerte adresse for å løse garantisaken din.

b) Service på stedet er tilgjengelig i enkelte områder. Serviceområder kan du finne ved å ta kontakt med Lenovo Contact Center. Tilleggs kostnader kan påløpe utenfor en tjenesteleverandørs normale tjenesteområde.

Hvis telefonbasert feilsøking gjennom Premium Care Customer Engagement Center er gjennomført før kl. 14:00 lokal tid, blir en tekniker fra tjenesteleverandøren sendt til deg neste virkedag. Denne tjenesten er tilgjengelig mellom kl. 9:00 og 17:00 mandag til fredag, unntatt helligdager. Hvis henvendelser mottas av Customer Engagement Center etter kl. 14:00 lokal tid, trengs en ekstra virkedag for å sende en tekniker fra en tjenesteleverandør. Denne tjenesten forutsetter at servicedeler er tilgjengelig. Du må stille et egnet arbeidsområde til rådighet for å demontere og montere produktet. Enkelte reparasjoner må gjøres på et servicesenter. Hvis det er tilfellet, sender tjenesteleverandøren produktet til servicesenteret for egen regning og returnerer det reparerte produktet eller et erstatningsprodukt til deg også for tjenesteleverandørens regning.

c) Tjenester på stedet:

- (i) Er bare tilgjengelig for utvalgte modeller av Lenovo bærbare og stasjonære produkter og alt-i-ett-enheter.

(ii) Lenovo tjenesteleverandøren kan informere deg om forventet leveringstid, og vil i tilfellet be om bekreftelse på at du er til stede på det aktuelle stedet på dette tidspunktet. Leveringstid vil avhenge av den registrerte adressen din, og at du umiddelbart svarer på Lenovos forespørsel om bekreftelse på leveringstid.

(iii) Garanterer ikke løsning på en garantisak, heller ikke løsning på en garantisak innen en fastsatt tidsperiode.

(iv) Krever at Lenovo-tjenesteleverandøren legger igjen kontaktopplysninger for å bevise at Lenovo har vært der hvis du ikke er tilgjengelig på den registrerte adressen din etter at du har bekreftet at du vil være til stedet på det forventede leveringstidspunktet. Hvis du gjentatte ganger ikke er til stede, kan Lenovo pålegge ekstra kostnader for nødvendige oppfølgingsbesøk.

I.3 Løsning av garantisaker – eksternt

Etter fullført feilsøking gjennom Premium Care Customer Engagement Center, kan Lenovo forsøke å løse garantisaken eksternt hvis det er nødvendig (etter hva Lenovo bestemmer).

I.4 OEM-støttet programvarestøtte

OEM-støttet programvarestøtte, slik det defineres under, innebærer at Lenovo oppgir et innledende kontaktpunkt og medvirkende bistand for å kontakte OEM-er om saker knyttet til OEM-støttet programvare, i samsvar med følgende:

a) Levere operativsystemer og bistand til oppsett knyttet til OEM-støttet programvare (Vær oppmerksom på at bistand til oppsett bare inkluderer: støtte av OEM-støttet programvare, grunnleggende spørsmål, spørsmål knyttet til funksjonsdefinisjon og OEM-tilgjengelig bistand til rettinger/oppdateringer og implementering).

b) Lenovos agent for avansert teknisk støtte som fungerer som et innledende kontaktpunkt for å legge til rette for kommunikasjon mellom deg og OEM.

c) Frem til saken er identifisert, isolert og eskalert til OEM vil Lenovos agent for teknisk støtte ta kontakt med OEM for å registrere saken din. Lenovos agent for teknisk støtte vil deretter overvåke sakene og gi oppdateringer om status og foreslåtte løsninger.

d) Det er et vilkår for denne tjenesten at du har alle nødvendige lisens- og brukerstøtteavtaler i orden med OEM.

e) Lenovo fraskriver seg ethvert og alt ansvar eller erstatningsansvar for ytelsen av OEMs programvare, produkter eller tjenester.

f) Lenovo garanterer ikke at noen sak vil bli løst.

g) Du forstår og samtykker til at løsninger kanskje ikke er tilgjengelige fra OEM. Du godtar at når det ikke finnes noen tilgjengelig løsning, eller hvis løsningen ikke er akseptabel for deg, at Lenovos likevel har oppfylt sin forpliktelse til yte medvirkende støtte.

I.5 Omfattende programvarestøtte

Lenovo skal treffe rimelige tiltak for å løse problemer du tar kontakt med oss for, men Lenovo kan ikke holdes ansvarlig for å levere løsninger som ikke er tilgjengelige, eller som er utenfor Lenovos rimelige kompetanse, særlig, men ikke begrenset til, tilfeller der problemet ditt er knyttet til ikke-Lenovo-merket programvare. Lenovo skal ikke holdes ansvarlig på noen måte for å unnlate å yte kundestøtte for slik ikke-Lenovo-merket programvare.

a) Forhåndslastede apper som Lenovo gir grunnleggende brukerstøtte for, inkludert grunnleggende hvordan-spørsmål og spørsmål om funksjonsdefinisjoner

(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

a) Programvare fra tredjeparter som Lenovo gir grunnleggende brukerstøtte for, inkludert grunnleggende hvordan-spørsmål og spørsmål om funksjonsdefinisjoner, hvis lisens er tilgjengelig)

(i) Adobe® Acrobat® standard

(ii) Power DVD / Power 2 GO

(iii) Drop box (kun grunnleggende)

(iv) McAfee Live Safe

(v) MS Office

(vi) Norton Anti-Virus

(vii) Norton – Internet Security

(viii) Skype

(ix) Intel 3D real sense (hvis forhåndsinstallert av Lenovo)

(x) MS Office 365

I.6 Hjelp til å komme i gang

Hjelp til å komme i gang gis gjennom Customer Engagement Service Center og vil hjelpe deg med å sette opp enheten din eksternt. Dette kan, forutsatt at du har det nødvendige, inkludere:

- a) Programvareinstallasjon:
 - (i) installere programvare
 - (ii) sette opp nettleser
 - (iii) konfigurere e-posttjenester
 - (iv) installere og konfigurere antivirusprogramvare på systemet
 - (v) sjekk for å kontrollere at systemet ditt er kompatibelt med programvaren som skal installeres
 - (vi) utføre nødvendig programvareoppdateringer for å sikre at Lenovo-installert programvare er oppdatert
 - (vii) opprette snarveier på skrivebord, startmeny og hurtigstartlinje som vil hjelpe deg med å åpne appen raskere
- b) Koble Lenovo-enheten til nettverk:
 - (i) koble opptil 4 enheter til det trådløse nettverket ditt. Enheter kan inkludere systemer, nettbrett, smarttelefoner, spillkonsoller, skrivere eller lagringsenheter
 - (ii) sikre at de nye enhetene dine er synlige og tilgjengelige gjennom nettverket.
 - (iii) konfigurere innstillinger for nettverkssikkerhet og bekrefte ISP-internettkobling
- c) Annen hjelp til å komme i gang, som:
 - (i) Lenovo produktstøtte og informasjon om garanti
 - (ii) hjelpveiledning om registreringsprosess
 - (iii) bistand til hurtigreparasjoner og oppdateringer
 - (iv) grunnleggende «Hvordan»-spørsmål eller spørsmål om funksjonsdefinisjoner

I.7 Årlig tilstandskontroll for system

På forespørsel vil en agent for teknisk støtte utføre denne tjenesten eksternt over telefonen, men bare én gang per kalenderår.

- a) Utføre en trinnvis kontroll med vårt rettighetsbeskyttede optimaliseringsverktøy.
- b) Optimalisere innstillinger for operativsystem og egenskaper til bransjestandarder.
- c) Kalibrere minnehåndtering.
- d) Hente verdifull plass på harddisk.
- e) Optimalisere innstillinger for internett og nettleser.
- f) Planlegge defragmentering og kontroller av skadede sektorer.
- g) Oppdatere kritiske Windows-filer og oppdateringspakker og aktivere automatiske oppdateringer for å holde systemet i en god tilstand.
- h) Utnytte de unike funksjonene i hver operativsystemversjon.

I.8 Ditt ansvar:

For å få tilgang til Premium Care-kundestøtte, må du oppfylle følgende:

- a) Levere original kvittering for kjøp hvis du blir bedt om det.
- b) Oppgi informasjon om årsakene til problemene med produktet ditt.
- c) Svare på forespørsler om informasjon inkludert, men ikke begrenset til produktets serienummer, modell, versjon av operativsystem og programvare som er installert, eksterne enheter som er tilkoblet eller installert, eventuelle feilmeldinger, trufne tiltak eller situasjon før produktet fikk problemet.
- d) Følg instruksjonene våre:
- e) Oppdater programvare til nyeste utgivelse før du kontakter Customer Engagement Service Center.

Husk å sikkerhetskopiere programvare og data siden reinstallasjon av original versjon av programvaren kan føre til sletting av programvare og data. Du vil i alle tilfeller være ansvarlig for å installere alle andre programmer, data og passord på

7 Lenovos forretningspartnere

Lenovo kan kontrahere med leverandører og videreforhandlere ("forretningspartnere") for å fremme, markedsføre og støtte visse tjenester. Slike forretningspartnere er uavhengige av og separate fra Lenovo. Lenovo er ikke ansvarlig for sine forretningspartneres handlinger eller uttalelser, forpliktelser de måtte ha overfor deg, eller produkter eller tjenester de leverer til deg etter sine avtaler. Når du kjøper tjenester fra en forretningspartner, fastsetter forretningspartneren gebyrene og vilkårene for tjenesten.

8 Kjøp av tjenester fra Lenovo

Betalingen må være mottatt av Lenovo eller en Lenovo-autorisert videreforhandler i forkant av enhver tjeneste. Med unntak for kredittkort- og debetkorttransaksjoner, forfaller beløpene til betaling ved mottak av faktura. Du forplikter deg til å betale i henhold til det som angis på fakturaen, inkludert eventuelt gebyr ved forsinket betaling. Du er ansvarlig for alle skatter og avgifter som

følger av dine kjøp etter denne avtalen. Hvis tjenesten ikke er registrert hos Lenovo, vil det kreves at du leverer dokumentasjon for ditt kjøp som bevis på din rett til den aktuelle tjenesten.

9 Lenovos retningslinjer for retur og kansellering

Med mindre en tjeneste er brukt eller registrert, kan du avbestille en tjeneste innen tretti (30) dager etter datoen for kjøpet av tjenesten og oppnå refusjon eller kreditt. For å kvalifisere for refusjon eller kreditt, må du varsle Lenovo eller din selger skriftlig innen tretti (30) dager fra datoen for kjøpet av tjenesten. En kopi av dine fakturaer må medfølge avbestillingsmeldingen.

10 Tilbaketrekking av tjeneste

Lenovo kan trekke tilbake hele eller deler av alle tjenester som er spesifisert i denne avtalen med en (1) måneds varsel til deg. Hvis Lenovo trekker tilbake en tjeneste som du har betalt fullt ut, men som Lenovo ennå ikke har levert fullt ut til deg, vil Lenovo, dersom tjenesten er kjøpt direkte fra Lenovo, gi deg en forholdsmessig refusjon. Du må kontakte din Lenovo forretningspartner for refusjon for eventuelle tjenester som er kjøpt fra dem.

11 Garanti for tjenester

Lenovo garanterer at tjenestene vil bli utført med rimelig aktsomhet og ferdighet, i samsvar med tjenestebeskrivelsene i denne avtalen. Du forplikter deg til å gi skriftlig varsel innen rimelig tid om eventuelle mangler på overholdelse av denne garantien.

I DEN UTSTREKNING GJELDENE LOVER OG REGLER TILLATER DET, ER DENNE GARANTIEN DIN ENESTE GARANTI OG ERSTATTER ALLE ANDRE GARANTIER ELLER VILKÅR, UTTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅTTE, INKLUDERT, MEN

IKKE BEGRENSET TIL, UNDERFORSTÅTTE GARANTIER ELLER VILKÅR OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL OG EVENTUELL GARANTI ELLER VILKÅR OM IKKE-KRENKELSE. ALL PROGRAMVARE OG ALLE TREDJEPARTSPRODUKTER LEVERES "SOM DE ER", UTEN GARANTIER ELLER VILKÅR AV NOE SOM HELST SLAG. TREDJEPARTSPRODUSENTER, LEVERANDØRER, LISENSGIVERE ELLER UTGIVERE VIL KUNNE GI SINE EGNE GARANTIER TIL DEG. ENKELTE STATER ELLER JURISDIKSJONER TILLATER IKKE BEGRENSNINGER I VARIGHETEN AV EN UNDERFORSTÅTT GARANTI OG FØLGELIG KAN DET HENDE AT OVENNEVNTE BEGRENSNING IKKE GJELDER FOR DEG.

Lenovo garanterer ikke for uavbrutt eller feilfri drift av en tjeneste eller at Lenovo kan korrigere alle mangler.

12 Ansvarsbegrensning

Det kan oppstå situasjoner hvor du på grunn av en feil fra Lenovos side eller annet ansvarsgrunnlag er berettiget til å kreve erstatning fra Lenovo. Uavhengig av hvilket grunnlag du har for å kreve erstatning fra Lenovo (herunder vesentlig kontraktsbrudd, uaktsomhet, uriktige opplysninger, eller annet kontraktsmessig eller erstatningsmessig grunnlag), skal Lenovos samlede ansvar for alle krav som oppstår på grunnlag av eller knyttet til enhver tjeneste, eller for øvrig etter denne avtale, ikke overstige beløpet for det faktiske direkte tap begrenset til størrelsen på vederlaget for den tjenesten som er gjenstand for erstatningskravet. Denne begrensningen gjelder også for alle Lenovos underleverandører eller videreforhandlere. Dette er det maksimale Lenovo, deres videreforhandlere og underleverandører kollektivt kan være ansvarlige for. Den nevnte ansvarsbegrensningen gjelder likevel ikke for: a) personskader (inkludert død); b) skade på fast eiendom; og c) skade på fysisk løsøre som Lenovo er juridisk eneansvarlig for. Unntatt når det er påkrevd ved preseptorisk lovgivning, skal verken Lenovo, deres videreforhandlere eller underleverandører, under noen omstendigheter være ansvarlig for noen av de følgende skader - selv om de er informert om muligheten for at de oppstår: a. tap av, eller skade på, data;

- b. spesielle, tilfeldige eller indirekte skader, straffeerstatning, eller økonomiske følgeskader; eller
- c. tapt fortjeneste, forretninger, omsetning, goodwill eller forventede besparelser.

DA NOEN STATER ELLER JURISDIKSJONER IKKE TILLATER BEGRENSNING AV ANSVAR FOR TILFELDIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, KAN DET VÆRE AT OVENNEVNTE BEGRENSNINGER IKKE GJELDER FOR DEG.

13 Generelt

- A. Lenovo forbeholder seg retten til å benytte seg av underleverandører for hele eller deler av tjenestene
- B. Når en tjeneste involverer utskiftning av et produkt eller en del, blir de utskiftede produkter eller deler Lenovos eiendom og erstatningsproduktet - eller delen blir din eiendom.
- C. Kun uendrede Lenovo-produkter og -deler kvalifiserer for utskiftning. Erstatningsproduktet eller -delen som leveres av Lenovo vil være i god stand og funksjonelt likeverdig med det opprinnelige produktet eller delen. Erstatningsproduktet eller delen behøver ikke å være nytt. Med mindre lokale lover og regler foreskriver noe annet, skal erstatningsproduktet eller delen være garantert for resten av den garantiperiode som gjenstår på det opprinnelige produktet.
- D. Produkter og deler fremstilt for reparasjon vil kunne skiftes ut av oppussede produkter eller deler av samme type, i stedet for å bli reparert. Produkter og deler som blir reparert vil kunne repareres ved hjelp av oppussede deler. Dersom produktet som skal repareres er egnet til å bevare brukergenererte data, kan produktreparasjon føre til tap av data. Ikke under noen omstendighet skal Lenovo være ansvarlig for tap av data eller informasjon på et produkt eller noen deler av det som Lenovo måtte være gitt tilgang til i forbindelse med de tjenester som skal ytes under denne avtalen.

- E. I den grad det er aktuelt for denne transaksjonen, er hver av oss ansvarlig for tilsyn med, og ledelse, kontroll og godtgjørelse av vårt respektive personell.
- F. Hver av oss kan kommunisere med den andre via elektroniske kommunikasjonsveier, og slik kommunikasjon skal godtas som et signert skriftlig brev så langt gjeldende lover og regler tillater det. En identifikasjonskode (kalt en "bruker-ID") i et elektronisk dokument er rettslig tilstrekkelig for å verifisere senderens identitet og dokumentets ekthet. G. Hver av oss står fritt til å inngå tilsvarende avtaler med andre.
- H. Hver av oss gir den andre kun de lisenser og rettigheter som er spesifisert i eventuelle gjeldende lisensavtaler. Ingen andre lisenser eller rettigheter (inkludert lisenser eller rettigheter etter patenter) gis den andre verken direkte, underforstått, eller på annen måte.
- I. Du forplikter deg til ikke å videreselge tjenesten. Ethvert forsøk på å gjøre dette vil være ugyldig med mindre det er skriftlig avtalt med Lenovo.
- J. Du er ansvarlig for å velge de tjenester som oppfyller dine behov og for de resultater som oppnås gjennom bruk av tjenestene.
- K. Ingen av oss vil ta rettslige skritt, uansett form, på grunnlag av eller knyttet til denne avtalen eller transaksjonen mer enn to år etter at grunnen til søksmålet oppsto, med mindre noe annet er påkrevet etter gjeldende lokale lover og regler. Etter en slik tidsbegrensning skal alle rettslige skritt på grunnlag av denne avtale eller transaksjonen etter den, samt alle respektive rettigheter knyttet til slike rettslige skritt, bortfalle, med mindre noe annet er påkrevet etter gjeldende lover og regler og det ikke foreligger muligheter for kontraktsmessig fravikelse eller begrensning.
- L. Ingen av oss er ansvarlig for unnlatelser som innebærer mislighold av forpliktelser dersom unnlatsen skyldes årsaker utenfor egen kontroll.
- M. Ingen av oss gir den andre retten til å bruke sine varemerker, merkenavn, eller andre betegnelser i noen markedsføring eller publisering uten skriftlig forhåndsgodkjenning.
- N. I tilfelle noen bestemmelse i denne avtalen blir ansett ugyldig eller umulig å håndheve, skal de gjenværende bestemmelsene i avtalen fortsette å ha full virkning og gyldighet.
- O. Lenovos forpliktelse til å yte tjenester er betinget av at du fullfører registrerings- og/eller aktiveringsprosessen.
- P. Lenovo og deres datterselskaper, forretningspartnere, videreførhandlere og underleverandører kan behandle, lagre og bruke informasjon om din transaksjon og din kontaktinformasjon, inkludert navn, telefonnumre, adresse og epostadresser, til å behandle og oppfylle din transaksjon overalt hvor de driver virksomhet. Vi vil også kunne kontakte deg for å varsle deg om tilbakekalling av produkter, sikkerhetsproblemer eller servicetiltak. Når lokal lovgivning tillater det, vil vi kunne bruke denne informasjonen til å spørre om din tilfredshet med våre produkter eller tjenester, eller til å gi deg informasjon om andre produkter og tjenester. Du kan når som helst melde deg av mottakerlisten og derved ikke motta flere slike meldinger fra oss. Under behandlingen av dine opplysninger for disse formålene, vil vi kunne overføre dine opplysninger til ethvert land hvor vi driver forretninger; vi vil kunne levere dem til enheter som opptrer på våre vegne; eller vi vil kunne offentliggjøre dem når det er påkrevet etter lover og regler. Vi vil imidlertid ikke selge eller på annen måte overføre personlig identifiserbare opplysninger mottatt fra deg til noen tredjeparter for deres egen direkte markedsføringsbruk uten ditt samtykke.
- Q. Hver av oss vil rette oss etter alle lover og forskrifter som gjelder for denne avtalen.
- R. Kunden kan ikke overføre denne avtale, helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra Lenovo. Ethvert forsøk på å gjøre dette vil være ugyldig. Ingen av oss vil på urimelig vis holde tilbake slikt samtykke. Overføring av denne avtalen fra en av oss til et datterselskap, eller til et annet selskap ved fusjon eller oppkjøp, krever ikke samtykke fra den andre. Lenovo kan også overføre sine rettigheter til betalinger etter denne avtalen uten ditt samtykke.
- S. Alle vilkår som etter sin natur strekker seg ut over opphøret av denne avtalen skal fortsette å gjelde frem til de evt. er oppfylt og skal gjelde for våre respektive rettsetterfølgere.
- T. I den utstrekning det er tillatt under lokale lover og regler frasier hver av oss seg herved vår rett til juryrettssak i eventuelle søksmål som måtte oppstå på grunnlag av eller knyttet til denne avtalen. FNs konvensjon om kontrakter for internasjonale løsørekjøp skal ikke gjelde. Ingenting i denne avtalen skal påvirke noen lovbestemte rettigheter for forbrukere som ikke kan fravikes eller begrenses ved kontrakt.

14 Geografisk omfang og styrende lov

Rettighetene og forpliktelsene til hver part er kun gyldig i kjøpslandet, med unntak for lisenser som er gyldige i samsvar med deres vilkår. Med mindre noe annet er uttrykkelig angitt, skal lovene og reglene i det land hvor du kjøpte tjenesten styre denne avtalen.

DEL 2 – LANDSPESIFIKKE VILKÅR (Europa, Midtøsten og Afrika)

-

Bestemmelsene i Lenovos serviceavtale ("avtalen") gjengitt nedenfor vil bli erstattet med bestemmelsene som beskrives her. Alle vilkår og betingelser fra avtalen som ikke modifiseres nedenfor, vil forbli uforandret og ha full virkning.

Europa, Midtøsten, Afrika

Det følgende tilføyes på slutten av paragraf 6.2. D.6 Beskrivelse av servicetilbud reparasjon Neste virkedag:

Service på stedet – Forpliktelse til å reparere Neste virkedag. Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon, vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut på din lokasjon. En servicetekniker vil bli sendt til din lokasjon neste virkedag. Tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt lokale offentlige høytidsdager. Dersom supportsamtaler mottas av callsenteret etter kl. 15:00 lokal tid, vil det kreve en ekstra dag å sende en servicetekniker.

Denne tjenesten er kun tilgjengelig i visse lokasjoner, og disse må bekreftes av Lenovo på forhånd. Kontakt Lenovo eller en tjenesteleverandør for detaljer knyttet til tilgjengelighet. Ekstra gebyrer vil kunne gjelde utenfor en tjenesteleverandørs normale tjenesteområde. Denne tjenesten og lokasjonen for ditt produkt må aktiveres hos Lenovo. Hvis du endrer lokasjonen for ditt produkt, må du oppdatere din lokasjonsaktivering. Instruksjoner for lokasjonsaktivering finnes på www.lenovo.com/activation. Denne tjenesten vil kunne være utilgjengelig i opp til tretti (30) dager etter lokasjonsaktivering. Du må tilby et egnet arbeidsområde hvor det er mulig å demontere og sette sammen igjen produktet. Enkelte reparasjoner vil måtte utføres på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning, og returnere det reparerte eller utskiftede produktet til deg for egen regning.

Denne tjenesten er kun tilgjengelig innen **0-50 miles (0-80 km) fra Lenovos supportsenter.**

USB Light: Paragraf 6.3.C, "Dekningsperiode" byttes ut med følgende:

Perioden for denne tjenesten skal løpe fra startdatoen for garantien for det dekkede produkt. Den utløper ved utgangen av den periode som er spesifisert i din faktura for tjenesten. Dekningsperioden opphører umiddelbart etter at to garantisaker er blitt krevd etter denne avtalen, eller hvis ditt produkt blir byttet ut etter denne avtalen.

Den følgende paragraf 6.3.1 H tilføyes paragraf 6.3

RASK UTSKIFTING

Rask Utskifting ("RU") er kun tilgjengelig for Lenovos visuelle produkter som er monitorer. Kunder logger en standard garantisamtale med callsenteret eller med en Lenovo-autorisert servicepartner. Når callsenteret eller Lenovos autoriserte servicepartner anser det visuelle produktet mangelfullt og kvalifisert for garanti, vil det sendes en utskiftningsenhet. Så snart utskiftningsenheten er mottatt, må kundene erstatte utskiftningsmonitoren med den defekte monitoren; legg den defekte monitoren i pakningsmaterialet som inneholdt utskiftningsmonitoren og returner monitoren til den spesifiserte adressen.

Merk: Kunder har 10 virkedager på seg til å returnere det defekte produktet. Unnlatelse av å gjøre dette vil resultere i at kunden blir fakturert for utskiftningsenheten. Utskiftningsenheten trenger ikke være ny, men vil ha tilsvarende (eller høyere) spesifikasjoner som den opprinnelige enheten.

Følgende paragraf 6.3.J tilføyes paragraf 6.3:

SKJERMBESKYTTER

Tjenesten er kun tilgjengelig i det land hvor den er blitt kjøpt og registrert.

1. SKJERMBESKYTTELSESERVICE

- a. **Produkt som dekkes:** Lenovos nettbrettprodukter i den utstrekning dette er angitt på din faktura eller annen dokumentasjon for kjøpet.
- b. **Omfang av service:** Lenovo vil reparere eller skifte ut produktet hvis det utsettes for svikt som påvirker LCD-skjermens funksjonalitet ved normale driftsforhold og normal håndtering, og svikten skyldes at produktet er utsatt for utilsiktet støt eller fall.
- c. **Dekningsperiode:** Perioden for tjenesten skal løpe fra startdatoen for garantien for det dekkede produktet. Den vil utløpe ved utgangen av den periode som er spesifisert i din faktura for tjenesten. Dekningsperioden opphører umiddelbart hvis ditt produkt blir reparert eller skiftet ut etter denne avtalen.

Når tjenesten involverer utskiftning av ditt produkt eller en del av dette, blir det utskiftede produktet eller den utskiftede delen Lenovos eiendom og utskiftningsproduktet eller -delen blir din eiendom. Du må returnere det utskiftede produktet eller den utskiftede delen som anvist av tjenesteleverandøren. Utskiftningsproduktet eller -delen som leveres av Lenovo behøver ikke å være nytt, men vil være i god stand og i det minste funksjonelt likeverdig med det opprinnelige produkt eller den opprinnelige delen.

Tjenesten dekker ikke: installert kameralinse, batterier, lyspærer, minnekort, ledningsforbindelser, AC-adaptere, bæreesker eller dokumentmapper, skrivepinner eller digitalpenn, holdere, dokkingstasjoner, portreplikatorer, produktkomponenter installert i ditt produkt på kjøpstidspunktet, inkludert den interne sentrale prosessenheten, intern harddisk, eksternt tastatur, valgfrie funksjoner installert av Lenovo på tidspunktet for kjøpet av produktet, eksterne høyttalere, tilbehør kjøpt i tillegg til basisenheten, tredjepartsprodukter (produkter som ikke bærer Lenovos logo) selv om det er solgt av Lenovo, eller ethvert produkt som er reparert av noen andre enn Lenovo eller en tjenesteleverandør autorisert av Lenovo.

I tillegg dekker denne tjenesten ikke:

- (i) Normal slitasje på produktet;
- (ii) Væskesøl på produktet inkludert tastaturet, LCD, mikrofon, all plugger og taster;
- (iii) Elektrisk overspenning som skader produktenes krets;
- (iv) Driftsmessig eller strukturell svikt på grunn av andre årsaker;
- (v) Deler som forbrukes eller må forventes å måtte skiftes ut (f.eks., batterier);
- (vi) Kosmetisk skade (f.eks., skrammer, bulker eller sprekker som ikke påvirker produktets funksjonalitet eller strukturelle integritet)
- (vii) Skade fra misbruk, feilbruk, uautorisert modifisering, uegnet fysisk eller driftsmessig miljø, feilaktig vedlikehold av noen andre enn Lenovo-autoriserte tjenesteleverandører, fjerning av opprinnelige deler eller endring av et produkt eller identifikasjonsetiketter; eller
- (viii) Skade forårsaket av et produkt som ikke dekkes etter denne avtalen, eller forårsaket av biologiske farer eller menneskers eller dyrs kroppsvæsker.

Storbritannia

Paragraf 6.2. D1 byttes ut med:

D.1. Depot-service: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en kundeutskiftbar enhet ("KUE"), vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut på et anvist servicesenter. Du er ansvarlig for å frakoble produktet, pakke det inn i forsendelsescontainer og sende produktet til det anviste servicesenteret. Fraktkostnader betales av deg. Tjenesteleverandøren vil returnere det reparerte produktet eller utskiftningsproduktet til deg for egen regning.

Paragrafene 6.2, E5, E6 byttes ut med:

E.5 & E.6. Service på stedet – Andre virkedag-respons & Neste virkedag-respons: For å oppfylle responstiden, må supportsamtaler mottas av anvist servicesenter innen kl. 15:00 britisk tid.

Frankrike

Paragraf 6.2, D1 byttes ut med:

D.1. Depot-service: Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en kundeutskiftbar enhet ("KUE"), vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut på et anvist servicesenter. Du er ansvarlig for å frakoble produktet, pakke det inn i forsendelsescontainer og sende produktet til det anviste servicesenteret. Fraktkostnader betales av deg. Tjenesteleverandøren vil returnere det reparerte produktet eller utskiftningsproduktet til deg for egen regning.

Paragrafene 6.2, D5, D6 Support samtaletid for løsning byttes ut med:

Service på stedet – Andre virkedag-respons & Neste virkedag-respons: For å oppfylle responstiden, må supportsamtaler være mottatt innen kl. 15:00 lokal tid.

Paragraf 6.2 D4 byttes ut med:

Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en KUE, vil ditt produkt bli reparert eller skiftet ut på din lokasjon, vanligvis innen fem virkedager. Denne tjenesten er tilgjengelig innenfor normale åpningstider, mandag til fredag, unntatt helligdager. Du må tilby et egnet arbeidsområde for å demontere og sette produktet sammen igjen. For service som ytes i en bolig, må en voksen være til stede til enhver tid under serviceteknikerens besøk. Det kan etter Lenovos skjønn være

nødvendig å foreta noen reparasjoner på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret og returnere det reparerte produktet eller utskiftningsproduktet til deg for egen regning.

Afghanistan, Albania, Algerie, Angola, Armenia, Aserbajdsjan, Bahrain, Hviterussland, Bosnia & Herzegovina, Botswana, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kapp Verde, Tsjad, Demokratiske republikk Kongo, Republikken Kongo, Kroatia, Kypros, Tsjekkia, Egypt, Etiopia, Fransk Polynesia, Gabon, Gambia, Ghana, Ungarn, Irak, Jordan, Kasakhstan, Kenya, Kuwait, Kirgisistan, Libanon, Libya, Makedonia, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauritania, Mauritius, Moldova, Montenegro, Marokko, Mosambik, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polen, Qatar, Romania, Russland, Rwanda, Sao Thome & Principe, Saudi Arabia, Senegal, Serbia, Seychellene, Sierra Leone, Slovakia, Slovenia, Sør-Afrika, Tadsjikistan, Tanzania, Togo, Tunisia, Turkmenistan, Forente arabiske emirater, Uganda, Ukraina, Usbekistan, Vestbredden/Gaza, Zambia, Zimbabwe

Generell paragraf, K, slettes og byttes ut med:

Rettighetene og forpliktelsene til hver part er gyldige kun i det land som tjenesten ble registrert for hos Lenovo bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med sine vilkår. Lovene i Hong Kong regulerer denne avtalen.

Estland, Latvia, Litauen

Generell paragraf, K, slettes og byttes ut med:

Rettighetene og forpliktelsene til hver part er gyldige kun i kjøpslandet, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med sine vilkår. Lovene i Finland regulerer denne avtalen.

Island

Generell paragraf K, slettes og byttes ut med:

Rettighetene og forpliktelsene for hver part er gyldige kun i det land som tjenesten ble kjøpt, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med deres vilkår. Lovene i Danmark regulerer denne avtalen

Luxembourg

Generell paragraf K, slettes og byttes ut med:

Rettighetene og forpliktelsene for hver part er gyldige kun i det land som tjenesten ble kjøpt, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med deres vilkår. Lovene i Belgia regulerer denne avtalen