



## Servicevereinbarung für Lenovo PC-Geräte

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

**TEIL 1 – ALLGEMEINE BEDINGUNGEN**

**TEIL 2 – LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN**

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

---

### TEIL 1 – ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

---

#### **Vertragschließende Gesellschaft:**

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

#### **1 Umfang der Vereinbarung**

Diese Vereinbarung stellt zusammen mit der Limited Warranty von Lenovo die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Lenovo in Bezug auf Warranty Extension, Warranty Upgrade, Post Warranty und sonstige, über eine Artikelnummer verkaufte Services (jeweils ein „Service“ bzw. zusammengefasst „Services“) für die Produkte dar, die auf Ihrer Rechnung oder Bestellbestätigung aufgeführt sind. Sie ersetzt frühere mündliche oder schriftliche Mitteilungen zwischen Ihnen und Lenovo über den oder die in dieser Vereinbarung angegebenen Service(s) und tritt an deren Stelle. Zusätzliche Bedingungen in einer Bestellung oder schriftlichen Mitteilung von Ihnen sind nichtig. Durch diese Vereinbarung wird die Lenovo Limited Warranty nur wie nachstehend angegeben geändert. Hervorgehobene Begriffe, die in dieser Vereinbarung verwendet, jedoch nicht definiert werden, haben die ihnen in der Lenovo Limited Warranty zugewiesene Bedeutung. Die Lenovo Limited Warranty kann unter [http://www.lenovo.com/warranty/llw\\_02](http://www.lenovo.com/warranty/llw_02) eingesehen werden. **Nicht alle Services sind in allen Regionen oder Ländern oder für alle Produkte verfügbar.** Diese Vereinbarung bezieht sich ausschließlich auf den jeweiligen von Ihnen erworbenen Service.

#### **2 Nicht im Umfang der Vereinbarung enthalten**

**Diese Vereinbarung gilt nicht für Server-, Storage- und Telefonprodukte von Lenovo.**

**Lenovo haftet nicht für:**

- (i) den unterbrechungsfreien oder fehlerfreien Betrieb eines Produkts oder Service,
- (ii) Verlust oder Beschädigung Ihrer Daten,
- (iii) Softwareprogramme aller Art, gleich ob sie mit einem Produkt bereitgestellt oder nachträglich installiert wurden,
- (iv) Ausfälle oder Schäden durch missbräuchliche oder falsche Verwendung, Unfall, Veränderung, ungeeignete physische Umgebung oder Betriebsumgebung, Naturkatastrophen, Überspannung, unsachgemäße Wartung oder nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch,
- (v) Schäden, die durch einen nicht autorisierten Service-Provider verursacht werden,
- (vi) Ausfälle von Produkten anderer Hersteller oder von solchen verursachte Schäden, einschließlich solcher, die

- möglicherweise von Lenovo auf Ihren Wunsch hin bereitgestellt oder in das Lenovo Produkt integriert wurden,
- (vii) Produkte oder Teile eines Lenovo Produkts oder eines Produkts eines anderen Herstellers, deren Kennzeichnungsetikett geändert oder entfernt wurde, oder
  - (viii) bereits vorhandene Mängel Ihres Produkts, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind.

L505-0083-02 PDSA US 3.2022

### 3 Registrierung und Aktivierung

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

### 4 Inanspruchnahme eines Service

Wenden Sie sich an Lenovo oder einen von Lenovo autorisierten Service-Provider („Service-Provider“) oder bei Kauf bei einem Reseller an einen von Lenovo autorisierten Reseller im Land des Erwerbs. Sie müssen die angegebenen Schritte zur Problembestimmung und -lösung ausführen. Der Service-Provider kann versuchen, Ihr Problem per Telefon, E-Mail oder Remote-Unterstützung zu diagnostizieren und zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter [support.lenovo.com](http://support.lenovo.com).

### 5 Verfügbarkeit des Service

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

### 6 Serviceangebote

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

#### 6.1 Service-Definitionen

##### A. Customer Replaceable Unit („CRU“)

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

##### B. Field Replacement Units (“FRU“)

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

##### C. Technician Installed CRUs („TICRU“)

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

##### D. On-site Service

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

**On-site Services sind nur an bestimmten Standorten verfügbar. Für bestimmte Produkte finden Sie die Servicegebiete unter [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com) oder wenden Sie sich an einen Lenovo Ansprechpartner. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Service-Providers können zusätzliche Kosten entstehen.**

##### E. Servicezeiten bei Einsätzen im Außendienst

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

##### F. Reaktionszeit von 8 Stunden

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

##### G. Reaktionszeit von 4 Stunden

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

#### **H. Lenovo Ansprechpartner**

Ein Lenovo Ansprechpartner ist ein Lenovo Vertriebsmitarbeiter, ein Mitarbeiter im Kontaktzentrum oder ein von Lenovo autorisierter Reseller oder Distributor.

## 6.2 Beschreibung der Serviceangebote

### A. Warranty Extension

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

### B. Battery Warranty Extension

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

### C. Sealed Battery Warranty Extension

Die verlängerte Lenovo Limited Warranty für den Akku in Ihrem Produkt gilt für den von Ihnen erworbenen Zeitraum, der zum Anfangsdatum der ursprünglichen Basisgarantiedauer Ihres Akkus beginnt. Sie haben Anspruch auf einen Akkuaustausch, falls der Akku nach der ursprünglichen Basisgarantiedauer Ihres Akkus während des verlängerten Zeitraums ausfällt. Der Akku in Ihrem Produkt ist versiegelt und keine CRU. Daher wird der Akku je nach erworbenem Warranty Upgrade in einem Depot oder an Ihrem Standort ausgetauscht. Dieser Service muss innerhalb der ursprünglichen Basisgarantiedauer des Akkus Ihres Produkts erworben werden.

### D. Warranty Upgrade

Der Servicetyp Ihrer Lenovo Limited Warranty sowie jeder geltenden Warranty Extension wird gemäß den von Ihnen erworbenen Optionen für den Warranty Service Upgrade auf den unten genannten Servicetyp hochgestuft. Damit ein System-Upgrade anerkannt wird, muss das System auch durch die ursprüngliche oder verlängerte Garantie abgedeckt sein.

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

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

**D.3. Express-Depot/Kurier** Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch eine CRU lösen lässt, wird Ihr Produkt umgehend in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Sie müssen das Produkt trennen und zur Rücksendung an das ausgewiesene Servicecenter im Versandbehälter verpacken. Die Versandkosten trägt der Service-Provider.

**D.4. On-site Service:** Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einer CRU lösen lässt, erfolgt die Reparatur bei Ihnen vor Ort. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. .

**D.5. On-site Service – Second Business Day Response („SBD“):** Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder mit einer CRU lösen lässt, erfolgt die Reparatur bei Ihnen vor Ort. Ein Servicetechniker wird innerhalb von zwei Werktagen an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Bei Support-Anrufen, die nach 16:00 Uhr Ortszeit im Callcenter eingehen, wird ein zusätzlicher Tag für die Entsendung eines Servicetechnikers benötigt.

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

**D.7. On-Site-Service – Reaktion innerhalb von 8 Stunden (24x7):** Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht

telefonisch lösen lässt, erfolgt die Reparatur bei Ihnen vor Ort. Nachdem Sie die telefonische Problembestimmung durchgeführt haben, wird innerhalb von acht Stunden ein Servicetechniker an Ihren Standort entsandt, wie dies im Abschnitt über die Reaktionszeit in dieser Vereinbarung beschrieben ist. Dieser Service ist rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr) verfügbar. Vor der Entsendung eines Servicetechnikers müssen Sie die Verfahren zur telefonischen Problembestimmung durchführen. Die Erbringung dieses Service hängt von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen

ab. Dieser Service und der Standort Ihres Produkts müssen bei Lenovo aktiviert werden. Wenn Sie den Standort Ihres Produkts ändern, müssen Sie Ihre Standortaktivierung aktualisieren. Anweisungen zur Standortaktivierung finden Sie unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration). Dieser Service steht nach der Standortaktivierung womöglich bis zu dreißig (30) Tage lang nicht zur Verfügung.

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

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

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

## 6.3 Sonstige Serviceangebote

### A. Technician Installed CRUs

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

### B. Keep Your Drive

Mit Keep Your Drive können Sie eine defekte Festplatte behalten, die im Rahmen der Lenovo Limited Warranty ausgetauscht wird. Dieser Service gilt für die Originalfestplatte in Ihrem Produkt sowie für alle Storage-Austauschfestplatten, die im Rahmen der Lenovo Limited Warranty für Ihr Produkt geliefert werden. Sie müssen Lenovo die Seriennummer jeder Festplatte, die Sie in Verbindung mit diesem Service behalten, mitteilen und alle von Lenovo vorgelegten Dokumente, die Ihre Einbehaltung der Festplatte bestätigen, ausfertigen. Dieser Service gilt nicht für Festplatten, die von Lenovo für ein Produkt bereitgestellt werden, das Sie nicht erworben haben.

### C. Accidental Damage Protection und Accidental Damage Protection One

**C1 Accidental Damage Protection („ADP“).** Dieser Service deckt Betriebsausfälle oder Hardwaredefekte ab, die verursacht werden durch:

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

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

**Dieser Service erstreckt sich nicht auf:**

- a) CRU-Akkus, Glühlampen, RAM-Disks, Kabelverbindungen, Netzteile, Tragetaschen oder Hüllen, Eingabestifte oder Digitalisierstifte, Stationen, Dockingstationen, Portreplikatoren, externe Tastaturen, Drucker, Scanner, externe Laufwerke, Software (vorinstalliert oder separat erworben), Bänder, CDs, DVDs, Filme oder andere Medien, externe Modems, externe Lautsprecher, Monitore, externe Mäuse oder andere Ein-/Ausgabegeräte und Projektoren;
- b) alle sonstigen Komponenten, die nicht im Produkt enthalten sind, alle bereits vorhandenen Mängel Ihres Produkts, die am oder vor dem Datum dieser Vereinbarung aufgetreten sind, optionale Funktionen, die zum Zeitpunkt des Kaufs nicht von Lenovo installiert wurden, zusätzlich zur Basiseinheit erworbenes Zubehör, Produkte von Drittanbietern (die nicht das Lenovo Logo tragen), selbst wenn sie von Lenovo verkauft wurden, Produkte, die nicht von Lenovo erworben wurden, oder Produkte, die nicht von Lenovo oder einem von Lenovo autorisierten Service-Provider repariert wurden;
- c) normalen Verschleiß des Produkts;

- d) Teile, bei denen es sich um Verschleiß- oder Verbrauchsteile handelt, z. B. Akkus, Eingabestift, Digitalisierstift usw.

**C2 Accidental Damage Protection One („ADP ONE“).** ADP ONE ist eine eingeschränkte Version von ADP, die für ausgewählte Lenovo Produkte zum Kauf angeboten wird. Unter ADP ONE gelten alle oben genannten Bedingungen für ADP vorbehaltlich folgender Einschränkungen: Der Anspruch des Kunden ist auf eine Reparatur eines Unfallschadens innerhalb der erworbenen Versicherungsdauer beschränkt. Sobald ein Lenovo Produkt im Rahmen von ADP ONE repariert oder ersetzt wird, erlischt die ADP ONE-Deckung. Ein solches Ersatzprodukt muss nicht neu oder derselbe Artikel sein; es wird jedoch funktional gleichwertig sein. Der ADP ONE-Service ist nur in dem Land oder der Region verfügbar, in dem/der Sie Ihre ADP ONE-Abdeckung erworben haben.

**C3 Accidental Damage Protection („ADP“) und Accidental Damage Protection ONE („ADP ONE“) decken Folgendes nicht ab:**

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

**Kaufzeitraum für Accidental Damage Protection und Accidental Damage Protection ONE:** Der Unfallschutz (ADP oder ADP ONE) muss zusammen mit dem Produkt oder innerhalb von neunzig (90) Tagen nach dem Kauf des Produkts erworben werden.

**Deckungszeitraum für Accidental Damage Protection und Accidental Damage Protection ONE:** Der Unfallschutz (ADP und ADP ONE) beginnt zum Anfangsdatum der Garantie für das Produkt. Er endet mit Ablauf des auf Ihrer Rechnung angegebenen Zeitraums. Der Abdeckungszeitraum endet sofort, wenn Ihr Produkt im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauscht wird.

**Wartezeit für Accidental Damage Protection und Accidental Damage Protection ONE:** Wenn ADP und ADP ONE nach dem Kauf Ihres Produkts erworben werden, können Sie Ihre Rechte in Bezug auf den Service für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab dem Kaufdatum des Service nicht ausüben. Bei einem Erwerb des Service nach dem Kauf Ihres Produkts behält sich Lenovo das Recht vor, Ihr Produkt vor der Erteilung der Zustimmung zur Erbringung des Service zu überprüfen.

## D. Priority Technical Support

Dieser Service bietet rund um die Uhr (24x7) Zugang zu erfahrenen Technikern. Wenn Sie sich an einen Techniker wenden, müssen Sie die Verfahren zur Problembestimmung nach Anweisung des Technikers befolgen. Der Techniker versucht, Ihr Problem telefonisch zu diagnostizieren und zu lösen, und kann Sie anweisen, Software-Updates herunterzuladen und zu installieren. Wenn ein Problem unter die Lenovo Limited Warranty fällt und nicht telefonisch gelöst werden kann, wird vom Techniker gemäß dem geltenden Garantieservice eine Reparatur veranlasst.

### D.1 Software-Support von Lenovo und Drittanbietern für Priority Technical Support

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

## E. Premier Support

Serviceleistungen durch Lenovo:

### E.1 Das Premier Support Kontaktzentrum bietet:

- a) Fehlerbehebung per Fernzugriff und Hilfestellung bei der Diagnose (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen);
- b) Original Equipment Manufacturer(OEM)-unterstützter Software-Support (nur für Systeme),
- c) Hilfe bei der Konfiguration, einschließlich Auflösung, Bildwiederholrate, Display-Einstellung, Kompatibilität zwischen mehreren Monitoren, Anschluss an einen Projektor oder ein Fernsehgerät sowie Unterstützung für gängige Software, Gerätetreiber, Spiele, App-Einstellungen und CAD-Software (nur für Monitore);
- d) Informationen über das Fallmanagement Ihres Garantiefalls zur Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
- e) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Serviceansprüche;
- f) Feststellung, ob Ihr Problem ein Garantiefall ist und ob er auf eine der nachstehenden Arten gelöst werden kann (nach Ermessen von Lenovo);
- g) On-Site Service NBD (nur für Systeme);
- h) Product Exchange Service NBD (nur für Monitore).

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

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

### E.3 Lösung von Garantiefällen – Remote für Premier Support

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

### E.4. Priorisierung von Ersatzteilen für Premier Support

Priorisierung der Teilezuteilung für Ihre Garantiefälle. Die Verfügbarkeit von Teilen kann sich auf die SLAs für die Serviceerbringung auswirken.

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

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

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

## F. Smart Office Services

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

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

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

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

**F.4. MAINTAIN Service:** Lenovo bietet Kunden, die in ihrer Umgebung Smart Office Products installiert haben, aus der Ferne laufend technische Unterstützung, Problembestimmung und empfohlene Korrekturen, damit Smart Office Products für die Dauer des MAINTAIN Service einwandfrei ausgeführt werden. Lenovo unterstützt den Kunden bei der Identifizierung von Softwareproblemen und bietet Unterstützung bei Fragen zu empfohlenen Software-Upgrades sowie zur Interoperabilität und Integration von Drittanbieterprodukten mit bzw. in Smart Office Products. Der MAINTAIN Service gilt ab Kaufdatum für die angegebene Dauer. Vor Beginn des MAINTAIN Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) durchführen.

**F.5. Full Onsite Service:** Lenovo bietet einen Vor-Ort-Service für die Bereitstellung von Smart Office Products. Dieser Service umfasst die Konfiguration, Integration, Anpassung, Optimierung und Überprüfung der Installation von Smart Office Products in der Kundenumgebung, einschließlich Fehlerbehebung und Lösung von Installationsproblemen, um sicherzustellen, dass das Produkt korrekt eingerichtet ist und einwandfrei in der Umgebung des Kunden ausgeführt wird. Der Full Onsite Service ist auf einen einzigen physischen Kundenstandort beschränkt, sofern Lenovo und der Kunde keine anderslautende Vereinbarung getroffen haben. Der Kunde muss den Zugang zu seinen Einrichtungen und seiner

Netzwerkinfrastruktur ermöglichen, geeignetes Personal zur Unterstützung des Service und einen geeigneten Arbeitsbereich für den Service zur Verfügung stellen. Lenovo ist nicht verantwortlich für Änderungen an den Einrichtungen des Kunden, u. a. Verkabelung, Verstellen von Möbeln und Versetzen oder Entfernen von Trennvorrichtungen oder Wänden beim Kunden. Vor Beginn des Full Onsite Service muss der Kunde den Registrierungsprozess unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) durchführen.

## **G. International Service Entitlement („ISE“)**

### **G.1 ISE Sealed Battery and Keep Your Drive**

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo Produkt reisen oder umziehen, den Sealed Battery Service und/oder den Keep Your Drive (KYD)-Service in jedem Land in Anspruch nehmen, in dem dieser Service von Lenovo oder von autorisierten Lenovo Resellern angekündigt und verkauft wird. Die Laufzeit des Service richtet sich nach der ursprünglichen Garantiedauer, die in dem Ursprungsland gilt, in dem der Service

erstmalig von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo-Reseller verkauft worden ist. Die ISE muss zusätzlich zum Sealed Battery- und KYD-Service erworben werden, jedoch nur einmal für eine Kombination der Services. Womöglich sind nicht alle Services in allen Ländern und für alle Produkte verfügbar.

## **G.2 ISE Accidental Damage Protection**

Mit ISE können Kunden, die mit einem Lenovo Produkt reisen oder umziehen, den Umfallschutz (Accidental Damage Protection („ADP“)) in jedem Land in Anspruch nehmen, in dem ein solcher Service von Lenovo oder von autorisierten Lenovo Resellern bekanntgegeben und verkauft wird. Die Laufzeit des Service richtet sich nach der ursprünglichen Garantiedauer, die im Ursprungsland gilt, in dem Land, in dem das Gerät zuerst von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Reseller verkauft wurde. Die ISE muss zusätzlich zum Umfallschutz ADP erworben werden, jedoch nur einmal für eine Kombination der Services.

## **I. Post Warranty Service**

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

## **J. Service Engagement Manager („SEM“)**

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

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

## **K. Easy Deploy Services**

### **K.1. Easy Deploy Basic Service: Onsite-Installation – Lokale Geschäftszeiten**

Dieser Service umfasst die Vor-Ort-Einrichtung der folgenden neuen Lenovo ThinkPad-Produkte: Notebooks der T-Serie, X-Serie, P-Serie, E-Serie und L-Serie sowie ThinkBook Notebooks („von Lenovo unterstütztes Produkt“). Die Einrichtung vor Ort erfolgt während der normalen Geschäftszeiten – Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr Ortszeit. Der Service umfasst keine Installation an Feiertagen oder am Wochenende.

#### **Beschreibung des Onsite-Installation-Service**

- a) Transport neuer Geräte von einem zentralen Standort vor Ort zum Schreibtisch des Endbenutzers
- b) Auspacken, Prüfen und Organisieren von Produktkomponenten und Peripheriegeräten, Anschließen aller vom Kunden zertifizierten Netzwerk-Patchkabel oder Verbindung mit dem WLAN des Kunden unter Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Anmeldeinformationen und Anschließen der Netzkabel an die Stromquelle
- c) Starten des neuen Lenovo Produkts und Überprüfen der Netzwerkverbindung für die mit dem Netzwerk verbundenen Geräte des Kunden
- d) Verbinden externer, von MS Windows 10 unterstützter Peripheriegeräte mit dem Produkt und Einrichten dieser Geräte
  - I. Tastatur, Maus, Monitor, lokale Drucker und Dockingstationen, die unterstützt werden
  - II. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, erforderliche Treiber/Software bereitzustellen, die nicht in normalen Plug-in-Play-Prozessen enthalten sind.
- e) Trennen der Hardwarekomponenten, des Netzkabels und des Stromkabels vom System des Kunden, das durch das neue Produkt ersetzt werden soll
- f) Durchführen eines Domain-Basisbeitritts über die native MS Windows-Oberfläche
- g) Anmelden am neuen Lenovo Produkt unter Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Anmeldedaten (Benutzername und

Passwort)

- h) Zuordnen von Netzwerkdruckern zu jedem neuen Lenovo Produkt und Drucken einer Testseite – 1 Drucker
- i) Installieren einer Kopie der derzeit unterstützten Microsoft Office-Version von Medien oder Netzwerkgeräten, die vom Kunden bereitgestellt werden, oder von der Microsoft Office-Website
- j) Verbinden mit O365 oder einem MS Exchange Server in den Geschäftsräumen des Kunden
- k) Transport aller Kartons, Verpackungsmaterialien und Abfälle zu einem vom Kunden angegebenen Entsorgungsbereich innerhalb des Gebäudes, in dem die Bereitstellungsservices erbracht wurden
- l) Ordnungsgemäße Reinigung des Installationsbereichs, sodass er wieder in seinen ursprünglichen Zustand versetzt wird

## **K.2. Easy Deploy Plus Service: Onsite Installation – Verfügbarkeit während erweiterter Geschäftszeiten und Datenmigration von bis zu 30 GB**

Der in Abschnitt K.1 oben beschriebene Easy Deploy Basic Service mit Verfügbarkeit der Vor-Ort-Installation während der normalen Geschäftszeiten

– Montag bis Freitag, 9:00 – 18:00 Uhr Ortszeit und während erweiterter Geschäftszeiten, 18:00 – 22:00 Uhr Ortszeit, zusammen mit Datenmigrationsservices. Datenmigrationsservices umfassen die Vor-Ort-Migration von bis zu 30 Gigabyte (GB) Daten von einem vorhandenen lokalen Computer zu einem neuen von Lenovo unterstützten Produkt. Die Datenmigration erfolgt während und in Abstimmung mit der Installation eines neuen von Lenovo unterstützten Produkts.

## **K.3. Easy Deploy Advanced Service: Onsite-Installation rund um die Uhr und Datenmigration von bis zu 100 GB**

Die oben in Abschnitt K.1 beschriebenen Easy Deploy Plus Services mit Möglichkeit der Onsite Installation rund um die Uhr (7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag, 365 Tage/Jahr) zusammen mit Datenmigration von bis zu 100 Gigabyte (GB) Daten von einem vorhandenen lokalen Computer zu einem neuen von Lenovo unterstützten Produkt. Die Datenmigration erfolgt während und in Abstimmung mit der Installation eines neuen von Lenovo unterstützten Produkts.

## **K.4. Allgemeine Bedingungen für Easy Deploy Services**

- a) Easy Deploy Services sind nur für registrierte SMB-Kunden verfügbar. Der Kunde erhält Zugriff auf das Self-Service-Portal von Lenovo Service Connect. Die Verantwortlichkeiten des Kunden sowie eine Anleitung zur Aktivierung der Easy Deploy Services finden Sie unter [serviceconnect.lenovo.com](http://serviceconnect.lenovo.com).
- b) Alle Systeme in einer Bestellung werden zusammen als ein einzelnes Serviceereignis geplant.
- c) Die Installation einer Microsoft Office-Anwendung muss in Verbindung mit den Onsite-Installation-Services erfolgen. Nicht in Anspruch genommene Anwendungsinstallationen können nicht gutgeschrieben, erstattet oder übertragen werden.
- d) Der Onsite-Installation-Service ist auf Standorte beschränkt, die mit dem Fahrzeug leicht erreichbar sind und nicht den Einsatz von Spezialwerkzeugen oder -ausrüstung erfordern.
- e) Falls Services vor Ort erbracht werden müssen, gewährt der Kunde einen kostenlosen und sicheren Zugang zu seinen Einrichtungen und Produkten, einschließlich eines ausreichenden Arbeitsbereichs und Stromanschlusses.
- f) Neue von Lenovo unterstützte Produkte befinden sich in dem Gebäude, in dem sie installiert werden sollen.
- g) Vom Kunden verursachte Verzögerungen, die die Erbringung von Easy Deploy Services verhindern, können zusätzliche Kosten und Gebühren zu Lasten des Kunden nach sich ziehen.
- h) Lenovo haftet nicht für Datenverluste infolge einer Datenmigration.
- i) Der Kunde verpflichtet sich, Lenovo auf Verlangen von sämtlichen Ansprüchen oder Klagen Dritter freizustellen und diesbezüglich schadlos zu halten, die sich aus folgenden Sachverhalten ergeben:
  - (a) Versäumnis des Kunden, die entsprechenden Lizenzen, Rechte an geistigem Eigentum oder andere Berechtigungen, behördliche Zertifizierungen oder Genehmigungen im Zusammenhang mit Produkten anderer Hersteller, einschließlich Software, die auf Anweisung oder Wunsch des Kunden im Rahmen der Services installiert oder in ein Lenovo Produkt integriert werden sollen, zu beschaffen, oder
  - (b) unzutreffende Angaben in Bezug auf das Vorhandensein einer Ausfuhrgenehmigung oder Anschuldigungen gegen Lenovo wegen einer Verletzung oder mutmaßlichen Verletzung geltender Ausfuhrgesetze, -vorschriften und -verordnungen durch den Kunden.
- j) Nach der Planung eines Easy Deploy Service müssen alle Änderungen am Zeitplan spätestens fünf (5) Werktagen vor dem geplanten Bereitstellungsdatum erfolgen. Für Verschiebungen, die vom Kunden nach Ablauf dieser Frist von fünf (5) Werktagen erbeten werden, kann eine Neuterminierungsgebühr zu Lasten des Kunde anfallen.
- k) Der Kunde muss dem Bereitstellungstechniker eine Administrator-ID bereitstellen, damit dieser die Datenmigration durchführen und Images und/oder Anwendungen laden kann.
- l) Die Installation von Microsoft Office und die Einrichtung des E-Mail-Programms werden nur für aktuell unterstützte Microsoft Office-Produkte durchgeführt.
- m) Der E-Mail-Client wird mit O365 (Webversion) oder einem lokalen Microsoft Exchange Server beim Kunden verbunden.
- n) Der Kunde ist dafür verantwortlich, das Laden von Images und Anwendungen oder die Einrichtung des E-Mail-Clients durch den Techniker vor Ort zu validieren und bei Bedarf technische Unterstützung zu leisten.

## **L. Bedingungen für den Carbon Offset Service**

Lenovo ist ein Unternehmen, das sich der Priorisierung nachhaltiger Geschäftsstrategien verpflichtet hat. Um die Anforderungen und Verpflichtungen unserer Kunden zu unterstützen, kann der Kunde im Rahmen des Carbon Offset Service für im Zusammenhang mit seinem Produkt erzeugte CO<sub>2</sub>-Emissionen eine „Ausgleichszahlung“ leisten, indem er anerkannte CO<sub>2</sub>-Ausgleichsprojekte über Lenovo und seine Partner fördert.

Für die Zwecke dieser Bedingungen gilt Folgendes:

**CO<sub>2</sub> Offset** bedeutet eine verifizierte Verringerung der Emissionen von Kohlendioxid oder seines Äquivalents in anderen Treibhausgasen (GHG-Protokoll), die zum Ausgleich andernorts verursachter Emissionen vorgenommen wird. Der Ausgleich wird in metrischen Tonnen Kohlendioxidäquivalent (CO<sub>2</sub>e) gemessen. Der Ausgleich erfolgt über die Unterstützung und/oder Ermöglichung verschiedener Projekte zum Ausgleich von CO<sub>2</sub>-Emissionen, z. B. die Nutzung alternativer Energiequellen.

1. **Grundlage der CO2 Offset-Berechnung.** Lenovo berechnet den für den Ausgleich maßgeblichen CO2-Fußabdruck des Produkts auf der Grundlage des geschätzten Treibhausgasausstoßes während des gesamten Produktlebenszyklus einschließlich Herstellung, Transport, Produktnutzung und Entsorgung am Ende der Lebensdauer. Wenn Lenovo anhand einer Reihe uns bekannter Faktoren für die Ausgleichberechnung einen numerischen Bereich ermitteln kann, wird dieser „aufgerundet“ und die wirkungsvollste Berechnung ausgewählt, um einen möglichst großzügigen Ausgleich für das betreffende Produkt sicherzustellen.

2. **Änderungen an der Methode.** Lenovo behält sich das Recht vor, die CO2 Offset-Methode gegebenenfalls zu ändern. Beispiele hierfür sind:
  - wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist;
  - wenn die vorherrschende wissenschaftliche Methode für die CO2-Ausgleichsberechnung oder andere Umweltfaktoren glaubwürdig in Frage gestellt oder weiterentwickelt wird und unsere Praxis vernünftigerweise aktualisiert werden muss, um dies entsprechend widerzuspiegeln.
3. **Änderungen am Service.** Elemente des Service können in den folgenden Fällen geändert werden:
  - Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass die Möglichkeit eines Verstoßes gegen Umwelt- oder andere geltende Gesetze besteht.
  - Weitere CO2 Offset-Pflichten sind gesetzlich vorgeschrieben.
  - Lenovo geht vernünftigerweise davon aus, dass andere gleichwertige Programme einen größeren Nachhaltigkeitserfolg liefern.
  - Der Ausgleichsanbieter von Lenovo und/oder die von ihm unterstützten Projekte ändern sich.
4. **Kompatible Geräte.** Der CO2 Offset Service ist nur in Verbindung mit kompatiblen Geräten verfügbar. Diese Geräte können Änderungen unterliegen.
5. **Bemühungen nach besten Kräften.** Lenovo bemüht sich nach besten Kräften sicherzustellen, dass das CO2 Offset-Programm und alle unterstützten Projekte zur CO2-Verringerung qualitätsgesichert sind. Die Projekte, die Lenovo gegenwärtig unterstützt, entsprechen dem Mechanismus für umweltverträgliche Entwicklung (Clean Development Mechanism - „CDM“). Lenovo behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu einem gleichwertigen Standard überzugehen. Projekte, die CO2 Offset unterstützen, werden in einem seriösen CO2 Offset-Register geführt.
6. **Ausgleichsnachweis.** Lenovo stellt dem Kunden auf Anfrage einen schriftlichen Nachweis über den CO2 Offset Service sowie die Authentifizierung des Programms zur Verfügung. Die Form einer solchen Zertifizierung oder eines solchen schriftlichen Nachweises liegt im Ermessen von Lenovo. Jedes Zertifizierungssystem kann sich ändern (unabhängig oder intern), ist aber mit seriösen Standards auf dem Markt vergleichbar.
7. **Keine Garantie.** Lenovo garantiert nicht, dass ein von Lenovo eingerichtetes Zertifizierungs- oder CO2 Offset-Programm für rechtliche oder steuerliche Zwecke herangezogen werden kann. Wenn Lenovo eine Auswahl an Programmen für die Teilnahme an der CO2-Verringerung anbietet, wird sich Lenovo nach besten Kräften bemühen, gibt jedoch keine Garantie. Lenovo gibt keine Garantien in Bezug auf die Wirksamkeit oder das Ergebnis von Projekten zur CO2-Verringerung, die von diesem Service unterstützt werden.

## K. Lenovo Support für integrierte Lösungen

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

### K.2. In der Lenovo Integrated Solution bereitgestellte Hardware

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

### K.3. In der Lenovo Integrated Solution bereitgestellte Software

- A. Dieser Integrated Solution Support-Service von Lenovo für Lenovo Software unterliegt den Bedingungen der Software-Lizenzvereinbarung mit Lenovo.
- B. Lenovo bietet direkten telefonischen Support bei Installations- und grundlegenden Anwendungsproblemen für Markensoftware von Drittanbietern, die von Lenovo in Ihre Lenovo Integrated Solution integriert worden ist. Lenovo wird

sich mit dem Software-Drittanbieter in Verbindung setzen, ein Service-Ticket öffnen und in Ihrem Namen eine Anfrage beim Softwareanbieter vornehmen.

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

## 7 Lenovo Business Partners

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

## 8 Erwerb von Service von Lenovo

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

## 9 Rückgabe-/Stornierungsregelungen von Lenovo

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

## 10 Einstellung eines Service

Lenovo kann alle hier genannten Services oder einen Teil davon mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat einstellen. Wenn Lenovo einen Service einstellt, für den Sie eine vollständige Zahlung geleistet haben und der von Lenovo noch nicht vollständig für Sie erbracht wurde, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung von Lenovo, sofern der betreffende Service direkt bei Lenovo erworben wurde. Sie müssen sich an Ihren Lenovo Business Partner wenden, um eine Erstattung für die von ihm erworbenen Services zu erhalten.

## 11 Garantie zu Services

Lenovo gewährleistet, dass Services mit angemessener Sorgfalt und Kompetenz gemäß der in dieser Vereinbarung festgehaltenen Beschreibung der Aufgaben des jeweiligen Lenovo Service ausgeführt werden. Sie erklären sich damit einverstanden, eine Nichteinhaltung dieser Garantie zügig schriftlich mitzuteilen.

**SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG, STELLT DIESE GARANTIE DIE ALLEINIGE GARANTIE DAR UND ERSETZT ALLE WEITEREN GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN, OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT AUSSCHLIESSLICH, IMPLIZITER GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE SÄMTLICHER GARANTIEN UND BEDINGUNGEN BEZÜGLICH DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. SÄMTLICHE SOFTWARE SOWIE ALLE PRODUKTE ANDERER HERSTELLER WERDEN OHNE MÄNGELGEWÄHR UND OHNE GARANTIEN ODER BEDINGUNGEN JEDER ART ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. DRITTHERSTELLER, LIEFERANTEN,**

**LIZENZGEBER ODER HERAUSGEBER KÖNNEN IHNEN EIGENE GARANTIE EINRÄUMEN. IN EINIGEN STAATEN ODER RECHTSORDNUNGEN SIND KEINE EINSCHRÄNKUNGEN IN BEZUG AUF DIE DAUER EINER STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE ZULÄSSIG, SODASS DIE OBEN GENANNTEN BESCHRÄNKUNGEN MÖGLICHERWEISE NICHT FÜR SIE GELTEN.**

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

## **12 Haftungsbeschränkung**

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

Wenn nicht ausdrücklich gesetzlich ohne Möglichkeit auf vertraglichen Verzicht erforderlich, haftet Lenovo, dessen Reseller oder Subunternehmer unter keinen Umständen für Folgendes, selbst wenn Lenovo auf die Möglichkeit dessen Eintritts hingewiesen wurde:

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

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

## **13 Allgemeine Bestimmungen**

- A. Lenovo behält sich das Recht vor, Services ganz oder teilweise an von Lenovo ausgewählte Subunternehmer zu vergeben.
- B. Wenn ein Service den Austausch eines Produkts oder Teils umfasst, geht das ausgetauschte Produkt oder Teil in das Eigentum von Lenovo über. Das Austauschprodukt oder -teil geht in Ihr Eigentum über.
- C. Nur unveränderte Lenovo Produkte und Teile kommen für einen Austausch in Frage. Das Austauschprodukt oder -teil, das von Lenovo bereitgestellt wird, muss in gutem Zustand und funktional gleichwertig mit dem Originalprodukt oder -teil sein. Das Austauschprodukt oder -teil muss nicht zwangsläufig neu sein. Sofern rechtlich nichts anderes vorgeschrieben ist, gilt die Garantie des Austauschprodukts für den verbleibenden Garantiezeitraum des Originalprodukts.
- D. Produkte und Teile, die zur Reparatur vorgelegt werden, können statt einer Reparatur durch instandgesetzte Produkte oder Teile des gleichen Typs ausgetauscht werden. Produkte und Teile, die repariert werden müssen, können unter Verwendung von instandgesetzten Teilen repariert werden. Produktreparaturen können zu Datenverlusten führen, wenn auf dem Produkt, das repariert werden soll, von Benutzern generierte Daten gespeichert werden können. . Lenovo ist in keinem Fall für den Verlust von Daten oder Informationen auf einem Produkt oder Teilen davon verantwortlich, zu denen Lenovo im Rahmen der nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Services unter Umständen Zugang gewährt wird.
- E. In dem für diese Transaktion zulässigen Umfang ist jede Partei für Aufsicht, Anleitung, Kontrolle und Entlohnung ihrer jeweiligen Mitarbeiter verantwortlich.
- F. Mitteilungen zwischen den Parteien können auf elektronische Weise erfolgen und sind, soweit nach dem geltenden Recht zulässig, als unterzeichnete Dokumente annehmbar. Eine Kennnummer (als „Benutzer-ID“ bezeichnet) in einem elektronischen Dokument ist rechtlich ausreichend, um die Identität des Absenders und die Echtheit des Dokuments zu verifizieren.
- G. Jede Partei kann ähnliche Vereinbarungen mit Dritten eingehen.
- H. Jede Partei gewährt der anderen Partei nur die Lizenzen und Rechte gemäß den jeweils geltenden Lizenzvereinbarungen. Es werden weder unmittelbar noch stillschweigend noch auf andere Weise weitere Lizenzen oder Rechte (einschließlich Lizenzen und Rechte im Rahmen von Patenten) gewährt.
- I. Sie erklären sich damit einverstanden, den Service nicht weiterzuverkaufen. Jeder derartige Versuch ist nichtig, wenn keine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Lenovo vorliegt.
- J. Sie sind dafür verantwortlich, die Services auszuwählen, die Ihre Ansprüche erfüllen. Außerdem sind Sie für die Ergebnisse der Nutzung der Services verantwortlich.
- K. Keine der Parteien darf gegen die andere Partei in Bezug auf diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion vor Gericht gehen, wenn der Grund für den Rechtsstreit mehr als zwei Jahre zurückliegt, soweit durch lokales Recht nichts anderes vorgeschrieben ist. Soweit nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben, verjährt nach zwei Jahren jede Klage, die durch diese Vereinbarung oder eine hieraus hervorgehende Transaktion entsteht. Dies gilt auch für alle diesbezüglichen Rechte in Bezug auf einen solchen Rechtsstreit, soweit dies anwendbares Recht nicht ohne Möglichkeit eines vertraglichen Verzichts oder einer Einschränkung ausschließt.
- L. Keine der Parteien ist für die Nichterfüllung von Pflichten verantwortlich, wenn diese Nichterfüllung auf Gründe zurückzuführen ist, die außerhalb der Kontrolle der jeweiligen Partei liegen.
- M. Keine der Parteien erteilt der jeweils anderen Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung das Recht zur Verwendung ihrer Marken, Handelsnamen oder anderen Bezeichnungen in Werbemaßnahmen oder

Veröffentlichungen.

- N. Für den Fall, dass eine Bestimmung der Vereinbarung ungültig oder undurchsetzbar befunden wird, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung davon unberührt.
- O. Die Verpflichtung von Lenovo zur Serviceerbringung versteht sich vorbehaltlich Ihrer Durchführung des Registrierungs- und/oder Aktivierungsprozesses.
- P. Lenovo, seine verbundenen Unternehmen, Business Partner, Reseller und Subunternehmer können Ihre Transaktion und Ihre Kontaktinformationen, z. B. Namen, Telefonnummern, Adresse und E-Mail-Adressen, zur Verarbeitung und Durchführung Ihrer Transaktion überall, wo sie ihre Geschäftstätigkeit ausüben, verarbeiten, speichern und verwenden. Außerdem kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um Sie über etwaige Produktrückrufe, Sicherheitsprobleme und Serviceaktionen zu informieren. Ist dies gemäß lokal geltendem Recht zulässig, können wir diese Informationen verwenden, um uns zu erkundigen, wie zufrieden Sie mit unseren Produkten oder Services sind, oder Ihnen Informationen bezüglich anderer Produkte und Services zukommen zu lassen. Sie können sich jederzeit entscheiden, keine weiteren Mitteilungen dieser Art von uns zu erhalten. Zu diesen Zwecken können wir Ihre Informationen in andere Länder übertragen, in denen wir geschäftlich tätig sind, Unternehmen zur Verfügung stellen, die in unserem Auftrag handeln, und die Informationen, soweit rechtlich erforderlich, offenlegen. Wir werden personenbezogene Daten, , die wir von Ihnen erhalten haben, jedoch nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte für deren eigene direkte Marketingzwecke verkaufen oder übertragen.

- Q. Jede Partei befolgt sämtliche Gesetze und Vorschriften, die für diese Vereinbarung gelten.
- R. Der Kunde darf diese Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Lenovo weder in ihrer Gesamtheit noch in Teilen abtreten. Jeder derartige Versuch ist nichtig. Keine Partei wird eine derartige Zustimmung unbillig verweigern. Die Abtretung dieser Vereinbarung durch eine Partei an eine Tochtergesellschaft oder eine durch Zusammenschluss oder Übernahme entstehende Nachfolgeorganisation erfordert keine Zustimmung durch die andere Partei. Lenovo kann darüber hinaus seine Ansprüche auf Zahlungen im Rahmen dieser Vereinbarung ohne Ihre vorherige Zustimmung abtreten.
- S. Sämtliche Bestimmungen, die naturgemäß über die Kündigung der Vereinbarung hinaus Bestand haben, gelten weiterhin, bis sie erfüllt wurden, und gelten ebenfalls für die Nachfolger und Abtretungsempfänger.
- T. Jede Partei verzichtet hiermit bei allen Klagen, die in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung geführt werden, auf das Recht auf eine Schwurgerichtsverhandlung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) wird ausgeschlossen. Kein Bestandteil dieser Vereinbarung beeinträchtigt gesetzliche Rechte von Verbrauchern, die durch einen Vertrag nicht ausgesetzt oder eingeschränkt werden können.

#### **14 Geografischer Geltungsbereich und geltendes Recht**

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

---

## TEIL 2 – LÄNDERSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

---

### VEREINIGTE STAATEN

#### **Begriffsbestimmungen**

Die Begriffe „Sie“, „Ihnen“ und „Ihr(e)“ beziehen sich auf den Käufer.

Die Begriffe „wir“, „uns“, „unser“, „Verpflichteter“/„Anbieter“ und „Lenovo“ beziehen sich auf Lenovo (United States) Inc., 1009 Think Place, Morrisville, North Carolina 27560, Tel. 800-426-7378, ausgenommen in Washington und Wyoming, wo sie sich auf die National Product Care Company („NPCC“), 175 W. Jackson, 11th Floor, Chicago, IL, beziehen. 60604.

Dies ist eine Vereinbarung zwischen Ihnen und dem „Verpflichteten“/„Anbieter“

dieser Vereinbarung. Der Verwalter dieser Vereinbarung ist:

Lenovo (United States) Inc.

Customer Relationship

Management, 1009 Think Place

Morrisville, NC 27560

z. Hd.: Lenovo Services Agreement Administrator

Texas License #617

Abschnitt 9 von Teil 1 dieser Vereinbarung über die Rückgabe-/Stornierungsregelungen von Lenovo findet keine Anwendung auf Sie. Stattdessen gilt die folgende Bestimmung, die durch die nachstehenden Angaben zu einzelnen Bundesstaaten möglicherweise weiter geändert wird: Sofern ein Service nicht in Anspruch genommen wurde, können Sie diese Vereinbarung gegen volle Rückerstattung nur innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf durch schriftliche Mitteilung an Lenovo an die vorstehende Adresse kündigen. Im Fall einer Kündigung nach mehr als dreißig (30) Tagen ab Kaufdatum oder nach der Inanspruchnahme eines Service entspricht Ihre Rückerstattung 100 % der nicht verdienten anteiligen Prämie. Dem Antrag muss eine Kopie Ihrer Rechnung beiliegen.

Abschnitt 6.3 von Teil 1 dieser Vereinbarung (Sonstige Serviceangebote) wird mit dem folgenden Unterabschnitt H über sonstige Serviceangebote, die Ihnen möglicherweise zur Verfügung stehen, ergänzt:

#### **H. Premium Care Support oder Legion Ultimate Support**

##### **H.1 Customer Engagement Center 24/7 365 Tage**

Das Premium Care Customer Engagement Center ist rund um die Uhr (einschließlich Feiertagen) verfügbar. Premium Care ist kein Standardangebot. Es handelt sich um einen Zusatzservice, bei dessen Erwerb dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen. Er ist für ausgewählte Systeme gegen Aufpreis erhältlich. Er versteht sich parallel zur Lenovo Limited Warranty. Lenovo unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um sicherzustellen, dass das Premium Care Customer Engagement Center folgende Leistungen erbringt:

- a) Fehlerbehebung per Fernzugriff und Hilfestellung bei der Diagnose (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen),
- b) OEM-unterstützter Software-Support,
- c) Informationen über das Fallmanagement Ihres Garantiefalls zur Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
- d) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Serviceansprüche,
- e) Feststellung, ob Ihr Problem ein Garantiefall ist und ob dieser Garantiefall auf eine der nachstehenden Arten gelöst werden kann (nach Ermessen von Lenovo) und
- f) On-site Service NBD (außer Android Tablets)
- g) Depot-Service-Reparatur

##### **H.2 Lösung von Garantiefällen – On-site Service**

- a) Im Anschluss an die Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center erbringt Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird) einen On-site Service an Ihrem registrierten Standort, um Ihren Garantiefall abzuwickeln.
- b) Der On-site Service ist in den Vereinigten Staaten oder in anderen von Lenovo zugelassenen Gebieten verfügbar. Sofern die telefonische Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center vor 16:00 Uhr Ortszeit abgeschlossen wurde, wird ein Techniker des Service-Providers mit Ankunft am nächsten Werktag an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) verfügbar. Bei Support-Anrufen, die nach 16:00 Uhr Ortszeit im Customer Engagement Center eingehen, wird ein zusätzlicher Tag (N2BD) für die Entsendung eines Technikers des Service-Providers benötigt. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Einige Reparaturen müssen in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall sendet der Service-Provider das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt

- ebenfalls auf eigene Kosten zurück.
- c) On-site Services mit Reaktionszeit am nächsten Werktag (NBD):
    - (i) sind nur für ausgewählte Modelle von Lenovo Produkten verfügbar,

- (ii) werden von Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (Ortszeit an Ihrem registrierten Standort) erbracht (Samstage, Sonn- und Feiertage sind ausgenommen). Die Ankunftszeit hängt von Ihrem registrierten Standort sowie Ihrer zeitnahen Bestätigung der Ankunftszeit ab.
- (iii) garantieren weder die Lösung eines Garantiefalls noch die Lösung des Garantiefalls innerhalb eines bestimmten Zeitraums; und
- (iv) erfordern, dass der Lenovo Service-Provider Kontaktdaten hinterlässt, um den Besuch von Lenovo nachzuweisen, falls Sie an Ihrem registrierten Standort nicht anwesend sind. Nach Ermessen von Lenovo können Ihnen zusätzliche Kosten für erforderliche Folgebesuche in Rechnung gestellt werden.

### **H.3 H.3 Lösung von Garantiefällen – Depot-Service**

Falls sich ein Problem mit Ihrem Produkt nicht telefonisch oder durch eine CRU lösen lässt, wird Ihr Produkt in einem ausgewiesenen Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Produkt zu trennen und zusammen mit anderen von Lenovo benötigten Teilen oder Informationen im Versandbehälter zu verpacken und an das angegebene Servicecenter zurückzusenden. Die Versandkosten trägt der Service-Provider.

Nach Behebung des Problems schickt Lenovo das Produkt an Ihren registrierten Standort. Sie haften für die Kosten aller Teile, die nicht mit dem Produkt verpackt und versandt wurden.

### **H.4 Lösung von Garantiefällen – Remote (aus der Ferne)**

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

### **H.5 OEM-unterstützter Software-Support**

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

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

### **H.6 Umfassender Software-Support**

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

- a) Vorinstallierte Anwendungen
  - (i) Windows® OS
  - (ii) Lenovo™ SHAREit
  - (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
  - (iv) Lenovo REACHit
  - (v) Lenovo Companion
  - (vi) Lenovo Solution Center
  - (vii) Lenovo Utility
  - (viii) Lenovo APP Explorer
  - (ix) Lenovo Photo Master
  - (x) Lenovo WRITEit (Pen)
  - (xi) Lenovo Onekey Recovery

- b) Software von Drittanbietern (sofern eine Lizenz vorhanden ist)
  - (i) Adobe® Acrobat® Standard
  - (ii) Power DVD/Power 2 GO
  - (iii) Dropbox (nur Basisinstallation)
  - (iv) McAfee Live Safe
  - (v) MS Office
  - (vi) Norton AntiVirus
  - (vii) Norton Internet Security
  - (viii) Skype
  - (ix) Intel 3D RealSense (sofern von Lenovo vorinstalliert)
  - (x) MS Office 365

### **H.7 Hilfe bei den ersten Schritten**

Support vom Auspacken bis zum Starten des Geräts („Box to Boot“), Hilfestellung bei der Geräteeinrichtung per Telefon

- a) Softwareinstallation:
  - (i) Installation der Software
    - (ii) Einrichtung des Internet-Browsers
    - (iii) Konfiguration der E-Mail-Services
    - (iv) Installation und Konfiguration von Antivirensoftware im System
    - (v) Überprüfung, dass Ihr System mit der zu installierenden Software kompatibel ist
    - (vi) Durchführung erforderlicher Software-Updates, um sicherzustellen, dass Ihre installierte Lenovo Software auf dem neuesten Stand ist
    - (vii) Erstellung von Verknüpfungen auf dem Desktop, im Startmenü und in der Schnellstartleiste für schnelleren Zugriff auf die Anwendung
- b) Verbindung des Lenovo Geräts mit Ihrem Netzwerk:
  - (i) Verbindung von bis zu 4 Geräten mit Ihrem WLAN. Geräte können Systeme, Tablets, Smartphones, Spielekonsolen, Drucker oder Speichergeräte sein.
  - (ii) Sicherstellen, dass Ihre neuen Geräte sichtbar und über das Netzwerk zugänglich sind
  - (iii) Konfigurieren der Sicherheitseinstellungen des Netzwerks und Bestätigen der ISP-Internetverbindung
- c) Weitere Unterstützung:
  - (i) Lenovo Produktsupport und Garantieinformationen
  - (ii) Leitfaden für den Registrierungsprozess
  - (iii) Hilfestellung für Hot Fixes und Patches
  - (iv) Grundlegende Fragen zur Bedienung oder Fragen zur Definition von Eigenschaften

## **H.8 Jährliche Funktionsprüfung des Systems**

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

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

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

## **H.9 Premium Care Plus**

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

- a) Die für jedes Service-Tool geltenden Geschäftsbedingungen finden sich in diesem Servicevertrag für persönliche Geräte wie folgt:
- b) Premium Care – Abschnitt 6.3 H (in einigen Länderversionen dieser Vereinbarung in Teil 2 Abschnitt 1 zu finden)
- c) Accidental Damage Protection/Accidental Damage Protection One („ADP“/„ADP ONE“) - Abschnitt 6.3 C
- d) Express-Depot/Kurier – Abschnitt D.3
- e) Sealed Battery – Abschnitt 6.2 C
- f) Lenovo Migration Assistant Sie finden die allgemeinen Geschäftsbedingungen [für diesen Service](#) als Teil der Vantage Plattform.
- g) Lenovo Smart Performance-Service-Bedingungen sind hier als Teil der Vantage Plattform zu finden.
  - 1) *Self-Service-Version*
  - 2) Auf einige Elemente des Service wie Smart Performance können Sie jederzeit individuell zugreifen. Wenn Sie unabhängig auf das Komponenten-Dashboard von Smart Performance zugreifen möchten, melden Sie sich bitte bei unserer [Vantage Plattform](#) an, die die Software für den Service hostet. Häufig gestellte Fragen zu unserer [Vantage Plattform](#) sind [hier](#) zu finden.
  - 3) Zu anderen Zeiten nutzen Lenovo Servicemitarbeiter unsere Software und Smart Performance-Funktionen in Ihrem Namen, wenn Sie uns kontaktieren.
- h) **Onsite-Ausnahmen für Android-Tablets und Chromebooks:**
- i. Android-Tablets und Chromebooks bieten eine priorisierte Reparaturlösung per Depot-/Kurier-/Einlieferungssupport und beinhalten nicht die Smart Performance- und Data Migrations-Funktionen, die über Lenovo Vantage verfügbar sind. Die Sealed Battery Warranty wird auf Notebooks (einschließlich Chromebooks) unterstützt, gilt jedoch nicht für Android-Tablets und -Desktops.

Nach ihrer Bewertung werden Probleme von Spezialistenteams in einem externen Servicezentrum im Rahmen unseres Express-Depot-/Kurier-Service gelöst. Sie erhalten Anweisungen und Unterstützung für die Lieferung Ihres Geräts an das richtige Servicecenter. Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in Teil 1, Abschnitt 6.2 (D3) dieses Dokuments.

---

## **2. Angaben zu einzelnen Bundesstaaten der USA**

### **DIESER ABSCHNITT GILT NUR FÜR DEN VERKAUF VON SERVICES AN VERBRAUCHER.**

**ALABAMA:** Die Einhaltung einer Kündigungsfrist gemäß Abschnitt 10 von Teil 1 Ihrer Vereinbarung ist nicht erforderlich, wenn unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie die abgedeckten Vermögensgegenstände oder deren Nutzung in wesentlichen Aspekten falsch dargestellt oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**ARKANSAS:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde.

~~**KALIFORNIEN:** Sie können diese Vereinbarung innerhalb von 60 Tagen nach ihrem Erhalt durch eine schriftliche Mitteilung an Lenovo~~

an die in Abschnitt 1 dieses Teils 2 Ihrer Vereinbarung angegebene Adresse kündigen. Bei einer späteren Kündigung als 60 Tage nach Erhalt der Vereinbarung entspricht Ihre Erstattung 100 % der nicht verdienten anteiligen Prämie. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Diese Vereinbarung umfasst keine vorbeugende Wartung. Sie können diese Vereinbarung nur dann auf eine andere Partei übertragen, wenn das Eigentum an dem abgedeckten Produkt auf die andere Partei übertragen wird und Sie zuvor unsere schriftliche Zustimmung eingeholt haben. Schicken Sie alle derartigen Anträge an den Lenovo Services Agreement Administrator unter der in Abschnitt 1 von Teil 2 dieser Vereinbarung angegebenen Adresse. Ihrem schriftlichen Antrag muss eine Kopie dieser Vereinbarung, Ihrer Rechnung(en) mit Angabe von Artikelnummer und Seriennummer des/der betroffenen Produkts/Produkte sowie Ihrer Berechtigung für den Service beiliegen. Außerdem müssen

das Datum des Inkrafttretens der Übertragung sowie Name, Adresse und Telefonnummer des Übertragungsempfängers angegeben werden. Die in dieser Vereinbarung vorgesehene Abdeckung kann nur auf abgedeckte Produkte übertragen werden. Abschnitt 13 (C) von Teil 1 Ihrer Vereinbarung wird vollständig gestrichen und durch folgenden Text ersetzt: „Keine der Parteien leitet später als zwei (2) Jahre nach Entstehen des Klagegrunds gerichtliche Schritte ein, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung oder einem Service ergeben. *Jeder der Vertragspartner verzichtet hiermit auf das Recht, Ansprüche nach diesem Zeitpunkt geltend zu machen, es sei denn, es handelt sich um einen Verzicht, der*

*ausdrücklich gesetzlich oder aufgrund anderer geltender kalifornischer Rechtsvorschriften verboten ist.* Abschnitt 13(L) von Teil 1 dieser Vereinbarung über den Verzicht auf das Recht auf ein zivilrechtliches Gerichtsverfahren unter Beteiligung von Laienrichtern gilt nicht für Sie. Stattdessen gilt folgende Bestimmung:

**LESEN SIE DIE FOLGENDE SCHIEDSBESTIMMUNG („BESTIMMUNG“) SORGFÄLTIG DURCH. SIE BESCHRÄNKT EINIGE IHRER RECHTE, DARUNTER DAS RECHT AUF EINLEGUNG VON RECHTSMITTELN ODER BEANTRAGUNG VON SCHADENERSATZ BEI GERICHT.**

In dieser Bestimmung beziehen sich die Begriffe „Sie“ und „Ihr“ auf die in dieser Vereinbarung genannten Personen sowie alle ihre Erben, Hinterbliebenen, Abtretungsempfänger und Vertreter. Die Begriffe „wir“ und „uns“ beziehen sich auf Lenovo und/oder den oben genannten Verpflichteten und umfassen alle ihre Bevollmächtigten, verbundenen Unternehmen, Rechtsnachfolger und Abtretungsempfänger, alle Einzelhändler oder Vertriebspartner ihrer Produkte sowie alle Händler, Lizenznehmer und Mitarbeiter der vorgenannten juristischen Personen. Sämtliche Ansprüche, Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten jeder Art (ob aus Vertrag, Delikt oder anderweitig, einschließlich gesetzlicher Vorschriften, Gewohnheitsrecht, Betrug (durch Falschdarstellung oder Unterlassung) oder sonstiger vorsätzlicher unerlaubter Handlungen, aus Eigentum oder Billigkeitsrecht), die aus, in Bezug auf oder in Zusammenhang mit (1) dieser Vereinbarung oder einer früheren Vereinbarung und deren Erwerb und (2) der Gültigkeit, dem Geltungsbereich, der Auslegung oder der Durchsetzbarkeit dieser Bestimmung oder der gesamten Vereinbarung („Anspruch“) entstehen, werden von einem einzelnen Schiedsrichter durch ein verbindliches Schiedsurteil entschieden. Alle Schiedsverfahren werden von der American Arbitration Association („AAA“) gemäß der zum Zeitpunkt der Geltendmachung des Anspruchs geltenden Schiedsordnung der AAA für beschleunigte Verfahren (Expedited Procedures of the Commercial Arbitration Rules) verwaltet. Die Bedingungen dieser Bestimmung regeln Abweichungen zwischen der Schiedsordnung der AAA und dieser Bestimmung. Diese Schiedsbestimmung wirkt zu Ihren und unseren Gunsten und ist für Sie und uns bindend. Die Bestimmung bleibt nach Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung und deren ungeachtet vollumfänglich in Kraft. Sie sind damit einverstanden, dass in einem Schiedsverfahren nur Ihre Ansprüche berücksichtigt werden. Ansprüche von anderen Personen oder in deren Namen werden in keinem Verfahren behandelt, dessen Gegenstand Ihre Ansprüche sind. Sie und wir nehmen zur Kenntnis und sind damit einverstanden, dass aufgrund dieser Schiedsbestimmung bis auf die vorgenannten Ausnahmen weder Sie noch wir das Recht haben, ein Gerichtsverfahren anzustrengen, ein Schiedsgerichtsverfahren zu haben oder uns einer Sammelklage im Zusammenhang mit einem Anspruch anzuschließen.

**COLORADO:** Klagen im Rahmen dieser Vereinbarung werden möglicherweise durch die Bestimmungen des „Colorado Consumer Protection Act“ oder des „Unfair Practices Act“, Artikel 1 und 2, Titel 6, C.R.S. geregelt. Einer Partei dieser Vereinbarung steht nach diesen Gesetzen unter Umständen ein Zivilklagerecht zu, einschließlich Inanspruchnahme der in diesen Gesetzen festgelegten Sanktionen. Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind im Rahmen einer Rückerstattungsversicherung für Serviceverträge bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 West Jackson Blvd, Chicago, IL 60604, versichert: 1-800-209-6206. Wenn der Anbieter nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises eine Forderung zahlt oder einen Service erbringt, sind Sie berechtigt, direkt eine Forderung an den Versicherer im Rahmen der Rückerstattungsversicherung für Serviceverträge zu stellen. Falls nicht innerhalb von 45 Tagen nach dem Datum der Kündigung eine Rückerstattung gezahlt oder gutgeschrieben wird, wird zusätzlich eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % pro Monat fällig. Dieses Recht ist nicht übertragbar und gilt nur für den ursprünglich erworbenen Servicevertrag. Sie können diese Vereinbarung nur dann auf eine andere Partei übertragen, wenn das Eigentum an dem abgedeckten Produkt auf die andere Partei übertragen wird und Sie zuvor unsere schriftliche Zustimmung eingeholt haben. Die Verwendung von Teilen, bei denen es sich nicht um Originalteile des Herstellers handelt, ist nicht zulässig.

**CONNECTICUT:** Die Laufzeit Ihrer Vereinbarung verlängert sich automatisch um den Zeitraum, in dem sich das abgedeckte Produkt bei uns zur Reparatur befindet. Bei Streitigkeiten mit uns können Sie sich an das State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs wenden. Der schriftlichen Beschwerde müssen eine Beschreibung der Streitigkeit, die Angabe des Kaufpreises und der Reparaturkosten für das Produkt sowie eine Kopie der Vereinbarung beigefügt werden. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**DISTRICT OF COLUMBIA:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Falls wir diese Vereinbarung kündigen, senden wir mindestens fünf (5) Tage vor der Kündigung auf dem Postweg eine schriftliche Mitteilung an Ihre letzte bekannte Adresse, in der das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Kündigungsgrund angegeben sind. Dies gilt jedoch nicht, wenn die Einhaltung einer Kündigungsfrist nicht erforderlich ist, weil unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie uns gegenüber eine wesentliche Falschdarstellung abgegeben haben oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Sollten wir diese Vereinbarung aus einem anderen Grund als der Nichtzahlung der Anbietergebühr durch Sie kündigen, werden Ihnen einhundert Prozent (100 %) des nicht verdienten anteiligen Kaufpreises der Vereinbarung abzüglich aller gezahlten Forderungen erstattet.

**GEORGIA:** Bei Erwerb Ihrer Vereinbarung in Georgia haben Sie das Recht, diese Vereinbarung jederzeit zu kündigen. Die Kündigung muss gemäß den Bestimmungen von Section 33-24-44 des Georgia Code erfolgen. Jede bei Kündigung geschuldete Rückerstattung

wird anhand des Betrags ermittelt, um den der Kaufpreis der Vereinbarung den üblichen kurzfristigen Zinssatz für die abgelaufene Laufzeit der Vereinbarung übersteigt, und kein gezahlter oder entstandener Anspruch wird von der geschuldeten Rückerstattung in Abzug gebracht. Wir sind auch berechtigt, diese Vereinbarung jederzeit wegen Betrug, Falschdarstellung oder Nichtzahlung der Vereinbarung zu kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt mindestens dreißig (30) Tage. Rückerstattungen erfolgen anteilig. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**HAWAII:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert.

Die Einhaltung einer Kündigungsfrist gemäß Abschnitt 10 von Teil 1 Ihrer Vereinbarung ist nicht erforderlich, wenn unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie die abgedeckten Vermögensgegenstände oder deren Nutzung in wesentlichen Aspekten falsch dargestellt oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Bei Fragen oder Beschwerden können Sie sich an den Insurance Commissioner, 250 South King Street, 5th Floor, Honolulu, Hawaii 96813 wenden.

**ILLINOIS:** Normale Abnutzung fällt nicht unter diese Vereinbarung, es sei denn, dies ist im Abschnitt oben über die Deckung ausdrücklich vorgesehen. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**INDIANA:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**KENTUCKY:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**MAINE:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Falls der Anbieter seinen Betrieb einstellt oder für insolvent erklärt wird oder wenn Ihre Forderung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises gezahlt wird, können Sie eine direkte Forderung an die Virginia Surety Company, Inc. richten. Rufen Sie dazu die folgende gebührenfreie Nummer an, um weitere Anweisungen zu erhalten: 1-800- 209-6206.

**MARYLAND:** Der „Kaufpreis“ bezieht sich auf den Kaufpreis des abgedeckten Produkts, der auf Ihrem Kaufbeleg angegeben ist. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde.

**MINNESOTA:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde.

**MISSOURI:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**MONTANA:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde.

**NEVADA:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604, versichert. Vom Betrag Ihrer Kündigungserstattung werden keine entstandenen oder gezahlten Ansprüche in Abzug gebracht. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Wenn wir Ihr Produkt nicht reparieren können, erhalten Sie Ersatz für Ihr abgedecktes Produkt in Form eines Gutscheins oder eines Schecks in Höhe des ursprünglichen Kaufpreises für das abgedeckte Produkt. Durch die Erstattung des ursprünglichen Produktkaufpreises wird diese Vereinbarung vollständig erfüllt. Alle weiteren Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung sind damit aufgehoben und abgegolten. In Bezug auf jedes Produkt, das Gegenstand dieser Vereinbarung ist, beschränkt sich unsere Haftung auf den ursprünglichen Einzelhandelskaufpreis, den Sie für das betreffende Produkt bezahlt haben. Wenn diese Vereinbarung bereits siebenzig (70) Tage in Kraft war, kann sie nur unter folgenden Bedingungen gekündigt werden: Nichtzahlung des Kaufpreises für die Vereinbarung durch Sie, Ihre Verurteilung wegen einer Straftat, die zu einer Erhöhung des gemäß der Vereinbarung erforderlichen Service führt, Betrug oder wesentliche Falschdarstellung Ihrerseits beim Erwerb der Vereinbarung oder bei Inanspruchnahme des Service, Entdeckung einer Handlung oder Unterlassung oder einer Verletzung einer Bedingung der Vereinbarung durch Sie, die den im Rahmen der Vereinbarung erforderlichen Service erheblich und wesentlich erhöht, oder eine wesentliche Änderung der Art oder des Umfangs des im Rahmen der Vereinbarung erforderlichen Service nach Erwerb der Vereinbarung, wodurch sich der erforderliche Service über den zum Zeitpunkt des Erwerbs beabsichtigten Umfang hinaus erheblich und wesentlich erhöht. Wenn wir die Vereinbarung kündigen, wird die Kündigung frühestens fünfzehn (15) Tage nach postalischer Zusendung unserer Kündigungsmittelung an Sie wirksam, und Sie erhalten eine Rückerstattung für den unverdienten anteiligen Kaufpreis der Vereinbarung. Diese Vereinbarung ist nicht verlängerbar. Wir betrachten den auf Ihrer Rechnung oder Auftragsbestätigung angegebenen Kaufpreis als Bestandteil dieser Vereinbarung. Wenn Sie mit der Art und Weise, wie wir Ihren Anspruch bearbeiten, nicht zufrieden sind, können Sie sich unter der gebührenfreien Nummer 1-888-872-3234 an die Nevada Division of Insurance wenden.

**WARTEZEIT: WENN DER SERVICE NACH DEM KAUF IHRES PRODUKTS ERWORBEN WIRD, DÜRFEN SIE IHRE RECHTE IN BEZUG AUF DEN SERVICE FÜR DIE DAUER VON DREISSIG (30) TAGEN AB DEM KAUFDATUM DES SERVICE NICHT AUSÜBEN. BEI EINEM ERWERB DES SERVICE NACH DEM KAUF IHRES PRODUKTS BEHÄLT SICH LENOVO DAS RECHT VOR, IHR PRODUKT ZU ÜBERPRÜFEN, BEVOR LENOVO DER ERBRINGUNG DES SERVICE ZUSTIMMT.**

**NEW HAMPSHIRE:** Falls Sie im Rahmen dieses Plans keine zufriedenstellende Lösung erhalten, können Sie sich an das New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, (800) 852-3416, wenden.

**NEW JERSEY:** Sie stimmen ausdrücklich zu, dass die Haftungsbeschränkung in Abschnitt 12 von Teil 1 dieser Vereinbarung so weitgehend und umfassend sein soll, wie dies nach den Gesetzen des Staates New Jersey zulässig ist, und dass, wenn ein Teil davon für ungültig erklärt wird, Einigung darüber besteht, dass die restlichen Bestimmungen ungeachtet dessen in voller Kraft und Wirkung fortbestehen sollen. Ungeachtet anderslautender Formulierungen in Abschnitt 12 erklärt sich Lenovo damit einverstanden, dass die Haftungsbeschränkung für Handlungen im Rahmen oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung nicht für Ansprüche von Verbrauchern aus New Jersey wegen Schäden gilt, die durch Lenovos vorsätzliches, rücksichtsloses oder grob fahrlässiges

Verhalten verursacht wurden. Wenn eine oder mehrere andere Bestimmungen dieser Vereinbarung nach dem Recht von New Jersey als rechtswidrig oder nicht durchsetzbar erachtet werden, bleibt der Rest dieser Vereinbarung davon unberührt und im vollen gesetzlich zulässigen Umfang vollständig gültig, bindend und durchsetzbar.

**NEW MEXICO:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Wenn diese Vereinbarung bereits siebenzig (70) Tage in Kraft war, kann sie nur unter folgenden Bedingungen gekündigt werden: (a) Nichtzahlung des Kaufpreises für die Vereinbarung, (b) Ihre Verurteilung wegen einer Straftat, die zu einer Erhöhung des gemäß der Vereinbarung erforderlichen Service führt, (c) Betrug oder wesentliche Falschdarstellung Ihrerseits beim Erwerb der Vereinbarung oder bei Inanspruchnahme des Service oder (d) Entdeckung einer Handlung oder Unterlassung oder einer Verletzung einer Bedingung der Vereinbarung durch Sie, die den im Rahmen der Vereinbarung erforderlichen Service erheblich und wesentlich erhöht. Bei einer Kündigung durch uns erhalten Sie eine Rückerstattung in Höhe des noch nicht verdienten anteiligen Kaufpreises abzüglich der Reparaturkosten.

**NEW YORK:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind im Rahmen einer Rückerstattungsversicherung für Serviceverträge versichert. Wenn der Anbieter nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises eine Forderung zahlt oder einen Service erbringt, sind Sie berechtigt, direkt eine Forderung an den Versicherer im Rahmen der Rückerstattungsversicherung für Serviceverträge zu stellen. Versicherer ist die Virginia Surety Company, Inc., 175 West Jackson, Chicago, IL 60604: 1-800-209-6206. Die Bedingungen der Herstellergarantie sowie jeder anwendbaren verlängerten Garantie in Bezug auf das Produkt werden hiermit durch Verweis in diese Vereinbarung einbezogen und sind Bestandteil dieser Vereinbarung. Artikel 79 des New York Insurance Law gilt für die Herstellergarantie und jede verlängerte Garantie, die durch Verweis in diese Vereinbarung einbezogen werden. Bei Widersprüchen zwischen dieser Vereinbarung und der durch Verweis darin einbezogenen Herstellergarantie oder verlängerten Garantie ist diese Vereinbarung maßgebend. Datum und Kosten dieser Vereinbarung sind auf Ihrer Rechnung angegeben. Wenn im Rahmen dieser Vereinbarung keine Ansprüche geltend gemacht wurden und Sie diese Vereinbarung kündigen, ist diese Vereinbarung nichtig und Sie haben Anspruch auf vollständige Erstattung der Kosten.

**NORTH CAROLINA:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**OHIO:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Falls der Anbieter seinen Betrieb einstellt oder für insolvent erklärt wird oder wenn Ihre Forderung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises gezahlt wird, können Sie eine direkte Forderung an die Virginia Surety Company, Inc. richten. Rufen Sie dazu die folgende gebührenfreie Nummer an, um weitere Anweisungen zu erhalten: 1-800-209-6206.

**OKLAHOMA:** Die Kündigungsklausel Ihrer Vereinbarung wird vollständig gestrichen und durch folgende Bestimmung ersetzt: Wenn Sie die Vereinbarung kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung in Höhe von neunzig Prozent (90 %) des noch nicht verdienten anteiligen Kaufpreises. Wenn wir die Vereinbarung kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung in Höhe von einhundert Prozent (100 %) des noch nicht verdienten anteiligen Kaufpreises der Vereinbarung. Vom Betrag Ihrer Kündigungserstattung werden keine entstandenen oder gezahlten Forderungen in Abzug gebracht.

**OREGON:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Falls der Anbieter seinen Betrieb einstellt oder für insolvent erklärt wird oder wenn Ihre Forderung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises gezahlt wird, können Sie eine direkte Forderung an die Virginia Surety Company, Inc. richten. Rufen Sie dazu die folgende gebührenfreie Nummer an, um weitere Anweisungen zu erhalten: 1-800- 209-6206.

**SOUTH CAROLINA:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Einhaltung einer Kündigungsfrist gemäß Abschnitt 10 von Teil 1 Ihrer Vereinbarung ist nicht erforderlich, wenn unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie die abgedeckten Vermögensgegenstände oder deren Nutzung in wesentlichen Aspekten falsch dargestellt oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Wenn Sie Fragen haben, sich beschweren möchten oder Ihr Anspruch nicht rechtzeitig bearbeitet wird, können Sie sich an das South Carolina Department of Insurance wenden.

P. O. Box 100105, Columbia, South Carolina, 29202-3105, Telefon (800) 768-3467. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert.

**TEXAS:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Die Einhaltung einer Kündigungsfrist gemäß Abschnitt 10 von Teil 1 Ihrer Vereinbarung ist nicht erforderlich, wenn unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie die abgedeckten Vermögensgegenstände oder deren Nutzung in wesentlichen Aspekten falsch dargestellt oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Wenn Sie Fragen haben oder sich beschweren möchten, können Sie sich an das Texas Department of Licensing and Regulations, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711, (800) 803-9202 oder (512) 463-6599, wenden. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung von Lenovo gesichert. Die Lizenznummer des Anbieters des Servicevertrags für Lenovo in Texas ist 617.

**UTAH:** Die im Rahmen der Vereinbarung gewährte Deckung wird von der Property and Casualty Guarantee Association nicht garantiert. Wir können diese Vereinbarung in den ersten sechzig (60) Tage eines Jahreszeitraums mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Inkrafttreten der Kündigung auf dem Postweg schriftlich kündigen. Bei Nichtzahlung der Prämie können wir diese Vereinbarung jedoch auch während dieses Zeitraums unter Einhaltung einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Inkrafttreten der Kündigung auf dem Postweg schriftlich kündigen. Nach Ablauf von sechzig (60) Tagen können wir die

Vereinbarung mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Inkrafttreten der Kündigung auf dem Postweg schriftlich kündigen, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt: a) Nichtzahlung der Prämie, (b) wesentliche Falschdarstellung, (c) wesentliche Änderung des angenommenen Risikos, es sei denn, wir hätten die Änderung vernünftigerweise vorhersehen oder das Risiko bei Abschluss der Vereinbarung in Erwägung ziehen müssen, oder (d) wesentliche Verletzung vertraglicher Pflichten, Bedingungen oder Garantien. Diese Vereinbarung sieht keine Eigenbeteiligung vor. Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Diese Vereinbarung unterliegt einer eingeschränkten Regulierung durch das Utah Insurance Department. Wenden Sie sich an das Utah Insurance Department, wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten.

**VERMONT:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604, versichert.

**VIRGINIA:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Sollte eine Zusicherung in dieser Vereinbarung verweigert oder nicht innerhalb von 60 Tagen nach Ihrem Antrag erfüllt werden, können Sie sich unter [www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml](http://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml) an das Virginia Department of Agriculture and Consumer Services, Office of Charitable and Regulatory Programs, wenden, wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten.

**WASHINGTON:** Der Abschnitt „Begriffsbestimmungen“ wird vollständig gestrichen und wie folgt ersetzt: In Washington beziehen sich die Begriffe „wir“, „uns“, „unser“ und „Verpflichteter“ auf ServicePlan, Inc., 175 W. Jackson, 11th Floor, Chicago, IL. 60604. Die Verpflichtungen des Verpflichteten im Rahmen dieser Vereinbarung sind durch die volle Anerkennung des Verpflichteten gesichert. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Wenn wir die Vereinbarung kündigen, senden wir mindestens einundzwanzig (21) Tage vor der Kündigung auf dem Postweg eine schriftliche Mitteilung an Ihre letzte bekannte Adresse, in der das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Kündigungsgrund angegeben sind.

**WISCONSIN:** Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde. Diese Vereinbarung unterliegt einer begrenzten Regulierung durch das Office of the Commissioner of Insurance des US-Bundesstaats Wisconsin.

**WYOMING:** Die Verpflichtungen des Anbieters aus dieser Vereinbarung sind durch eine Rückerstattungsversicherung bei der Virginia Surety Company, Inc., 175 W. Jackson Blvd., Chicago, IL 60604 versichert. Falls der Anbieter seinen Betrieb einstellt oder für insolvent erklärt wird oder wenn Ihre Forderung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Einreichung eines Schadensnachweises gezahlt wird, können Sie eine direkte Forderung an die Virginia Surety Company, Inc. richten. Rufen Sie dazu die folgende gebührenfreie Nummer an, um weitere Anweisungen zu erhalten: 1-800-209-6206. Die Kündigungsbestimmung Ihrer Vereinbarung wird wie folgt aktualisiert: „Wir senden Ihnen mindestens zehn (10) Tage vor der Kündigung auf dem Postweg eine schriftliche Mitteilung an die letzte bekannte Adresse in unseren Akten zu.“ Abschnitt 13 (C) von Teil 1 Ihrer Vereinbarung wird vollständig gestrichen und wie folgt ersetzt: „Keine der Parteien leitet mehr als vier (4) Jahre nach dem Entstehen eines Klagegrunds gerichtliche Schritte ein, sofern anwendbares Recht keine abweichende Regelung vorsieht, ohne dass ein vertraglicher Verzicht möglich ist.“ Die Einhaltung einer Kündigungsfrist gemäß Abschnitt 10 von Teil 1 Ihrer Vereinbarung ist nicht erforderlich, wenn unsere Einstellung darauf zurückzuführen ist, dass die Anbietergebühr von Ihnen nicht gezahlt wurde oder Sie die abgedeckten Vermögensgegenstände oder deren Nutzung in wesentlichen Aspekten falsch dargestellt oder Ihre Pflichten in Bezug auf das abgedeckte Produkt oder seine Nutzung wesentlich verletzt haben. Wir zahlen pro Monat eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises der Vereinbarung für eine Rückerstattung, die nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen gezahlt oder gutgeschrieben wird, nachdem die Vereinbarung an uns zurückgegeben wurde.