



Tjenesteavtale for Lenovo for personlige dataenheter

MERKNAD: LES FØLGENDE VILKÅR NØYE. DENNE AVTALEN OM LENOVOS TJENESTER FOR PERSONLIGE DATAENHETER MED NOEN AV VEDLEGGENE («AVTALEN») ER EN BINDENDE JURIDISK AVTALE MELLOM DEG («KUNDE» ELLER «DU») OG DET LENOVO-TILKNYTTETE SELSKAPET SOM ER BESKREVET NEDENFOR («LENOVO» ELLER «VI»). DU GODTAR DISSE VILKÅRENE VED Å BRUKE ELLER REGISTRERE EN TJENESTE. HVIS DU IKKE ØNSKER Å GODTA DISSE VILKÅRENE, MÅ DU IKKE BRUKE ELLER REGISTRERE TJENESTEN. I STEDET MÅ DU VARSLE LENOVO ELLER SELGEREN DIN INNEN TRETTI (30) DAGER ETTER KJØPSDATOEN FOR Å KANSELLERE. MED MINDRE ANNET ER BESTEMT I DEL 2 AV DENNE AVTALEN, OG HVIS EN TJENESTE BRUKES ELLER REGISTRERES PÅ NOE TIDSPUNKT, VIL IKKE LENOVO GI REFUSJON. DENNE AVTALEN BESTÅR AV FØLGENDE DELER:

DEL 1 – GLOBALE VILKÅR

DEL 2 – LANDSSPESIFISKE VILKÅR

VILKÅRENE I DEL 2 ERSTATTER ELLER ENDRER VILKÅRENE I DEL 1 KUN SOM SPESIFISERT FOR ET BESTEMT LAND.

DEL 1 – GLOBALE VILKÅR

Avtaleenhet:

Denne avtalen er mellom deg og Lenovo-enheten i landet der du kjøpte tjenesten. Hvis det ikke identifiseres noen filialer i kjøpslandet av Lenovo, er Lenovos kontraherende enhet Lenovo PC HK Ltd.

1 Hva denne avtalen dekker

Denne avtalen, sammen med Lenovos begrensede garanti, er den fullstendige avtalen mellom deg og Lenovo angående garantiutvidelse, garantioppgradering, ettergaranti og andre tjenester (hver en «tjeneste» eller samlet kalt «tjenester»), solgt via et delenummer angitt på fakturaen eller ordrebekreftelsen. Den erstatter tidligere muntlig eller skriftlig kommunikasjon mellom deg og Lenovo angående tjenesten eller tjenestene som er spesifisert i denne avtalen. Tilleggsvilkår i enhver ordre eller skriftlig kommunikasjon fra deg skal være ugyldig. Denne avtalen endrer Lenovos begrensede garanti kun som spesifisert nedenfor. Begreper med stor forbokstav som er brukt, men ikke definert i denne avtalen, skal ha betydningen de er gitt i Lenovos begrensede garanti, som kan ses på http://www.lenovo.com/warranty/llw_02. **Ikke alle tjenester er tilgjengelige i alle regioner, land eller produkter.** Denne Avtalen gjelder bare for den spesifikke tjenesten du har kjøpt.

2 Hva denne avtalen ikke dekker

Denne avtalen gjelder ikke for Lenovo-servere samt lagrings- og telefonprodukter. Lenovo skal ikke ha noe ansvar for følgende:

- (i) uavbrutt eller feilfri drift av et produkt eller en tjeneste;
- (ii) tap av, eller skade på, dine data;
- (iii) noen programvarer, enten de leveres med et produkt eller installeres senere;
- (iv) svikt eller skade som følge av feil bruk, misbruk, ulykke, modifisering, uegnet fysisk miljø eller driftsmiljø, naturkatastrofer, overspenning, feilaktig vedlikehold eller bruk som ikke er i samsvar med produktinformasjonsmaterialer;
- (v) skade forårsaket av en ikke-autorisert tjenesteleverandør,
- (vi) svikt i, eller skade forårsaket av eventuelle tredjepartsprodukter, inkludert de som Lenovo kan levere eller integrere i Lenovo-produktet på din forespørsel;
- (vii) produkter eller deler fra et Lenovo-produkt eller ikke-Lenovo-produkt med en endret identifikasjonsetikett eller som identifikasjonsetiketten er fjernet fra; eller

(viii) eventuelle allerede eksisterende defekter i produktet som har oppstått på eller før datoen for denne avtalen.

3 Registrering og aktivering

Registrering er prosessen der Lenovo gir maskinvareproduktet ditt rett til tjenesten du har kjøpt. Tjenesten må registreres hos Lenovo innen tretti (30) dager etter kjøpsdatoen. Avhengig av hvilken tjeneste som er kjøpt, kan det være nødvendig med aktivering i tillegg til registrering. Aktiveringsprosessen gir lokaliseringsdata som kreves for å levere spesifikke servicenivåer som beskrevet i avsnitt 6.

4 Få service

Kontakt Lenovo eller en Lenovo-autorisert tjenesteleverandør («tjenesteleverandør») eller en Lenovo-autorisert forhandler, hvis kjøpt fra en forhandler, i kjøpslandet. Du må følge prosedyrene for fastlåelse og løsning av problem som angitt. Tjenesteleverandøren kan forsøke å diagnostisere og løse problemet ditt via telefon, e-post eller ekstern hjelp. Gå til support.lenovo.com for mer informasjon.

5 Tjenestetilgjengelighet

Det spesifiserte tjenestenivået er kanskje ikke tilgjengelig alle steder. Selv der tjenesten er angitt som tilgjengelig, kan det likevel være visse geografiske begrensninger, som for eksempel øyer eller øde regioner eller mangel på opplært personell, som forhindrer levering av tjenester. Selv om tjenesten er angitt som ikke tilgjengelig, kan det hende at Lenovo fremdeles kan oppfylle dine krav.

6 Tjenestetilbud

Tjenester er kun kompatible med visse produkter som beskrevet i denne avtalen og som spesifisert på fakturaen.

6.1 Tjenestedefinisjoner

A. Kundeutskiftbar enhet («CRU»)

En CRU er en reservedel som tjenesteleverandøren vil sende deg for installasjon. CRU-er som enkelt installeres av deg kalles «selvbetjente CRU-er». Installasjon av selvbetjente CRU-er er ditt ansvar. «CRU-er med valgfrie tjenester» er CRU-er som krever tekniske ferdigheter og verktøy. Tjenesteleverandøren kan installere valgfrie CRU-er eller selvbetjenings CRU-er hvis en valgfri tjeneste kjøpes. Du kan finne CRU-er og deres betegnelse på support.lenovo.com/partslookup eller ved å kontakte en Lenovo-representant.

B. Feltreserveenheter («FRU»)

En FRU er en reservedel som ikke er en CRU. Installasjonen av en FRU vil bli håndtert av en servicetekniker.

C. Teknikerinstallerte CRU-er («TICRU»)

En TICRU brukes hvis et problem med produktet kan løses med en CRU for å erstatte en intern del. En servicetekniker vil bli sendt til ditt sted for å installere CRU-en. Utskifting av eksterne deler med en CRU er fortsatt ditt ansvar.

D. Service på stedet

Service på stedet betyr at hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom en CRU, så vil reparasjonen utføres på stedet. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Du må sørge for et egnet arbeidsområde for demontering og remontering av produktet. For tjenester som tilbys i en bolig, må en voksen være til stede til enhver tid under serviceteknikerens besøk. Etter Lenovos eget skjønn for videre undersøkelser, ytelsestester osv., kan det være nødvendig å utføre noen reparasjoner ved et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning og returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet.

Tjenester på stedet er kun tilgjengelig på visse steder. For visse produkter kan du finne serviceområder på www.lenovocator.com eller ved å kontakte en Lenovo-representant. Tilleggsgebyrer kan påløpe utenfor tjenesteleverandørens normale tjenesteområde.

E. Tider for felt servicedekning

- Åpningstider: 9x5-dekning defineres som 9 timer per dag, 5 dager per uke, i normal arbeidstid, unntatt lokale offentlige og nasjonale helligdager
- Døgnåpne tider: 24x7-dekning defineres som 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året.

F. 8 timers responstid

8 timers responstid er tidsperioden fra den telefonbaserte feilsøkingen er fullført og loggført, til CRU-en leveres eller en servicetekniker ankommer på stedet. Denne 8-timers perioden kommer i tillegg til den gjennomsnittlige problembestemmelsestiden, fra tidspunktet det ringes på, for begge parter for å fastslå problemet og definere den nødvendige handlingsplanen.

G. 4 timers responstid

Målet på 4-timers responstid er tidsperioden fra den telefonbaserte feilsøkingen er fullført og loggført, til CRU-en leveres eller en servicetekniker ankommer på stedet. Denne 4-timers perioden kommer i tillegg til den gjennomsnittlige problembestemmelsestiden, fra tidspunktet det ringes på, for begge parter for å fastslå problemet og definere den nødvendige handlingsplanen.

H. Lenovo-representant

En Lenovo-representant skal inkludere Lenovos salgsavdeling, kontaktsenteragent, Lenovo-autorisert forhandler eller distributør.

6.2 Beskrivelse av tjenestetilbud

A. Garantiutvidelse

Varigheten av en eventuell utvidet garanti for produktet vil være for perioden du kjøper, fra og med startdatoen for den opprinnelige basisgarantien. Enhver forlengelse må kjøpes i løpet av produktets opprinnelige basisgaranti (for eksempel hvis den opprinnelige garantien er 1 år og garantiforlengelsen kjøpes for 3 år, er det totale antallet år for garantiforlengelsen 3 år). Deler som forbrukes gjennom bruk av produktet, for eksempel pekepenner, digitaliseringspenn og batterier, dekkes ikke av denne tjenesten. Garantiperioden for alle Lenovo-batterier, pekepenner og digitaliseringspenn er begrenset til 12 måneder med mindre annet er spesifisert. Med mindre du kjøper en separat batterigarantiforlengelse, vil garantiperioden for batteriet utløpe ved slutten av perioden som er spesifisert i Lenovos begrensede garanti.

B. Batterigarantiutvidelse

Varigheten av den utvidede Lenovo-garantien for batteriet i produktet ditt vil være for perioden du kjøper, fra startdatoen for batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Du har rett til å bytte ett batteri i tilfelle batterisvikt i løpet av den forlengede perioden etter batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Batteriet i produktet ditt er en CRU, så et erstatningsbatteri vil bli sendt til deg. Denne tjenesten må kjøpes før slutten av produktets opprinnelige garantiperiode for batteribasen.

C. Forseglet batterigarantiutvidelse

Varigheten av den utvidede Lenovo-garantien for batteriet i produktet ditt vil være for perioden du kjøper, fra startdatoen for batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Du har rett til å bytte ett batteri i tilfelle batterisvikt i løpet av den forlengede perioden etter batteriets opprinnelige basisgarantiperiode. Batteriet i produktet ditt er et forseglet batteri og ikke en CRU, så batteriet ditt vil bli skiftet ut på et depot eller på ditt sted, avhengig av garantioppgraderingen som er kjøpt. Denne tjenesten må kjøpes før slutten av produktets opprinnelige garantiperiode for batteribasen.

D. Garantioppgradering

Servicetypen til Lenovos begrensede garanti og eventuelle gjeldende garantiutvidelser vil bli oppgradert til servicetypen nedenfor i henhold til alternativene for garantiserviceoppgraderinger som du kjøper. For at en systemoppgradering skal kunne innfris, må systemet også dekkes av den opprinnelige eller utvidede garantien.

D.1. Depottjeneste: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en CRU, vil produktet bli reparert eller skiftet ut ved et angitt servicesenter. Du er ansvarlig for å koble fra produktet og pakke det i forsendelsesesken sammen med andre deler eller informasjon som kreves av Lenovo, og returnere produktet til det angitte servicesenteret. Fraktkostnader vil bli betalt av tjenesteleverandøren.

Etter at problemet er løst, vil Lenovo sende produktet til ditt registrerte sted. Du vil være ansvarlig for kostnadene for deler som ikke er pakket og sendt sammen med produktet.

D.2. Innlevering: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en CRU, vil produktet bli reparert eller skiftet ut på et anvist servicesenter for din risiko og kostnad. Etter at produktet er reparert eller byttet ut, vil det gjøres tilgjengelig for deg for henting. Hvis du unnlater å hente produktet innen en rimelig periode, kan tjenesteleverandøren avhende produktet slik det passer, uten ansvar overfor deg.

D.3. Ekspresdepot Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en CRU, vil produktet bli reparert eller skiftet ut ved et angitt servicesenter med ekspresbehandling. Du er ansvarlig for å koble fra produktet og pakke det i forsendelsesesken for retur av produktet til det angitte servicesenteret. Fraktkostnader vil bli betalt av tjenesteleverandøren.

D.4. Service på stedet: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom en CRU, vil reparasjonen bli utført på ditt sted. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal arbeidstid, mandag til fredag, unntatt helligdager.

D.5. Service på stedet – andre virkedag-respons («SBD»): Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom en CRU, vil reparasjonen bli utført på ditt sted. En servicetekniker vil bli sendt for å komme til din lokasjon innen to virkedager. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Support samtaler mottatt av kundesenteret etter kl. 16 lokal tid vil kreve en ekstra dag for utsending av en servicetekniker.

D.6. Service på stedet – Neste virkedag-respons («NBD»): Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom en CRU, vil reparasjonen bli utført på ditt sted. En servicetekniker vil bli sendt for å komme til din lokasjon

neste virkedag. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Support samtaler mottatt av kundesenteret etter kl. 16 lokal tid vil kreve en ekstra dag for utsending av en servicetekniker. Denne tjenesten avhenger av tilgjengeligheten av servicedeler.

D.7. Service på stedet – 8-timers respons (24x7) Response: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon, vil reparasjonen bli utført på ditt sted. Etter at du har fulgt prosessen for fastslåelse av problemet på telefon, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon innen åtte timer som beskrevet under responstid-avsnittet i denne avtalen. Denne tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken og 365 dager i året. Du må følge prosedyrene for fastslåelse av problemet via telefon før en servicetekniker blir sendt. Levering av denne tjenesten avhenger av tilgjengeligheten av servicedeler. Denne tjenesten og plasseringen til produktet ditt må aktiveres med Lenovo. Hvis du endrer plasseringen av produktet, må du oppdatere stedsaktivering. Instruksjoner for stedsaktivering finner du på www.lenovo.com/registration. Denne tjenesten er kanskje ikke tilgjengelig i opptil tretti (30) dager etter stedsaktivering.

D.8. Service på stedet – 4-timers respons (åpningstid): Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon, vil reparasjonen bli utført på ditt sted innen 4 timer som beskrevet under responstid-delen av denne avtalen. Etter at du har fulgt prosedyrene for fastslåelse av problemet via telefon, blir en servicetekniker sendt ut til din lokasjon. Du må følge prosedyrene for fastslåelse av problemet via telefon før en servicetekniker blir sendt. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Denne tjenesten er avhengig av tilgjengelighet av servicedeler. Denne tjenesten og plasseringen til produktet ditt må aktiveres med Lenovo. Hvis du endrer plasseringen av produktet, må du oppdatere stedsaktivering. Instruksjoner for stedsaktivering finner du på www.lenovo.com/registration. Denne tjenesten er kanskje ikke tilgjengelig i opptil tretti (30) dager etter stedsaktivering.

D.9. Service på stedet – 4-timers respons (24x7): Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon, vil reparasjonen bli utført på ditt sted. Etter at problemet er bestemt via telefon, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon innen 4 timer. Denne tjenesten er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året. Du må følge prosedyrene for fastslåelse av problemet via telefon før en servicetekniker blir sendt. Levering av denne tjenesten avhenger av tilgjengeligheten av servicedeler. Denne tjenesten og plasseringen til produktet ditt må aktiveres med Lenovo. Hvis du endrer plasseringen av produktet, må du oppdatere stedsaktivering. Instruksjoner for stedsaktivering finner du på www.lenovo.com/registration.

D.10. Internasjonal garantiserviceoppgradering: Internasjonal garantiserviceoppgradering («IWS-oppgradering») gjør det mulig for kunder som reiser med en IWS-oppgradering å motta service i andre kvalifiserte land enn det landet tjenesten ble kjøpt i. Lengden på IWS-oppgraderingen er basert på den opprinnelige garantiperioden som er tildelt i opprinnelseslandet der maskintypen først ble solgt. Tjenesteleveringen vil bestemmes av destinasjonslandet med forbehold om tjenestekapasitet og deletilgjengelighet i destinasjonslandet. Lenovo forplikter seg ikke til at den samme servicemetoden som ble kjøpt i det opprinnelige landet vil bli gitt i destinasjonslandet. Serviceprosedyrer varierer fra land til land, og bestemt service og/eller deler er kanskje ikke tilgjengelige i alle land. Dette kan føre til at utvalgte deler erstattes av tilsvarende deler i det lokale landet. Visse land kan kreve ytterligere dokumentasjon, som kjøpsbevis eller bevis på riktig import, før IWS-oppgradering utføres. Tjenesteleveringskapasiteter for spesifikke land finnes i Veiledning for sikkerhet, garanti og oppsett for din maskintype

6.3 Andre tjenestetilbud

A. Teknikerinstallerte CRU-er

Hvis et problem med produktet ditt kan løses med en CRU for å erstatte en intern del, vil en servicetekniker bli sendt til din lokasjon i henhold til din gjeldende servicetype for å installere CRU-en. Utskifting av eksterne deler med en CRU er fortsatt ditt ansvar.

B. Keep Your Drive

Keep Your Drive lar deg beholde en defekt harddisk som erstattes under Lenovos begrensede garanti. Denne tjenesten gjelder for den opprinnelige harddisken i produktet ditt og enhver erstatningslagringsstasjon som leveres for produktet ditt under Lenovos begrensede garanti. Du må oppgi Lenovos serienummer for hver stasjon som du beholder under denne tjenesten og utføre eventuelle dokumenter som leveres av Lenovo som bekrefter din tilbakeholdelse av harddisken. Denne tjenesten gjelder ikke for harddisker som leveres av Lenovo for et produkt som ikke er kjøpt av deg.

C. Accidental Damage Protection (beskyttelse mot utilsiktet skade) og Accidental Damage Protection One (beskyttelse mot utilsiktet skade One)

C.1 Accidental Damage Protection («ADP») eller («ADI»).

Beskyttelse mot utilsiktet skade er også kjent som ulykkeskadeforsikring i enkelte regioner («ADP» eller «ADI»). På grunn av regulatoriske variasjoner, kan ADP- eller ADI-tilgjengelighet variere. Se det regionspesifikke vedlegget til avtalen for variasjoner og tilgjengelighet av slike tjenester. Der ADI er tilgjengelig, kan krav være underlagt kriterier og krav fra forsikrings selskapet som forsikrer tjenesten.

C.2 Denne tjenesten dekker drifts- eller strukturfeil forårsaket av:

- (i) væskesøl på tastaturet;

- (ii) utilsiktede støt eller fall fra ikke mer enn femten (15) fot eller fem (5) meter; og
 - (iii) en elektrisk overspenning som skader produktets krets, eller svikt i den integrerte skjermen, da vil Lenovo reparere eller erstatte (etter eget skjønn) produktet, forutsatt at skaden på produktet er forårsaket av en ulykke og er utilsiktet.
- Denne tjenesten dekker kun komponenter som er installert i produktet ditt på kjøpstidspunktet, inkludert den interne sentralprosessorenheten, integrert harddiskstasjon, integrert optisk stasjon, integrert tastatur, integrerte pekeenheter, integrert skjerm, valgfrie funksjoner installert av Lenovo på kjøpstidspunktet og andre komponenter som Lenovo inkluderer som standardfunksjon med produktet.

C.3 Accidental Damage Protection One («ADP ONE»). ADP ONE er en begrenset versjon av ADP som er gjort tilgjengelig for kjøp av utvalgte Lenovo-produkter. I henhold til ADP ONE gjelder alle vilkårene ovenfor for ADP underlagt følgende begrensninger: Kunden er begrenset til én reparasjon av utilsiktet skade innenfor forsikringsperioden som er kjøpt. Når et Lenovo-produkt er reparert eller erstattet under ADP ONE, utløper ADP ONE-dekningen. Et slikt erstatningsprodukt er kanskje ikke nytt eller det samme produktet, men det vil være funksjonelt tilsvarende. ADP ONE-tjenesten er kun tilgjengelig i landet eller regionen der du kjøpte ADP ONE-dekningen.

C.4 ADP og ADP ONE dekker ikke følgende:

- a) CRU-batterier, lyspærer, minnedisker, ledningstilkoblinger, AC-adaptore, bæreevesker eller -mapper, pekepenner eller digitaliseringspenn, holdere, dokkingstasjoner, portreplikatorer, eksterne tastaturer, skrivere, skannere, eksterne stasjoner, programvare (forhåndslastet eller kjøpt separat), tape, CD-er, DVD-er, film eller andre medier, eksterne modem, eksterne høyttalere, skjermer, eksterne mus eller andre inn-/utdatadataenheter, projektorer;
- b) alle andre komponenter som ikke er interne for produktet, eventuelle eksisterende defekter i produktet som har oppstått på eller før datoen for denne avtalen, valgfrie funksjoner som ikke er installert av Lenovo på kjøpstidspunktet, tilbehør som er kjøpt i tillegg til basisenheten, tredjepartsprodukter (som ikke har Lenovo-logoen) selv om de selges av Lenovo, produkter som ikke er kjøpt fra Lenovo eller produkter som er reparert av noen andre enn Lenovo eller en tjenesteleverandør som er autorisert av Lenovo;
- c) Normal slitasje på produktet;
- d) Deler som er beregnet på å skiftes ut eller forbrukes – f.eks. batterier, pekepenn, digitaliseringspenn osv.; eller
- e) Kosmetisk skade (f.eks. riper, bulker eller sprekker som ikke påvirker produktets funksjonalitet eller strukturelle integritet);
 - (i) Skade fra misbruk, feil bruk, uautorisert modifisering, upassende fysiske eller driftsmessige miljøer, feilaktig vedlikehold av noen andre enn Lenovo-autoriserte tjenesteleverandører, fjerning av originale deler eller endring av produkt eller identifikasjonsetiketter;
 - (ii) Skade forårsaket av et produkt som ikke dekkes av denne avtalen eller forårsaket av biologiske farer eller kroppsvæsker fra mennesker eller dyr; eller
 - (iii) Tyveri, tap eller skade fra brann, flom eller naturkatastrofe, krig, terrorisme, naturkatastrofer.

Dekningsperiode for ADP og ADP ONE: ADP og ADP ONE skal begynne på produktets garantistartdato. Den utløper ved slutten av perioden som er angitt i fakturaen. Dekningsperioden opphører umiddelbart hvis produktet ditt erstattes under denne avtalen.

Venteperiode for ADP og ADP ONE: Når ADP og ADP One kjøpes etter kjøpet av produktet, kan du ikke utøve dine rettigheter til tjenesten i tretti (30) dager fra kjøpsdatoen for tjenesten. Lenovo forbeholder seg retten til å inspisere produktet ditt før du samtykker i å levere tjenesten, når tjenesten kjøpes etter at produktet er kjøpt.

D. Prioritert teknisk støtte

Denne tjenesten gir tilgang til teknikere på avansert nivå døgnet rundt, hele uka. Når du kontakter en tekniker, må du følge prosedyrene for fastslåelse av problemer som anvist av teknikeren. Teknikeren vil forsøke å diagnostisere og løse problemet over telefonen og kan henvise deg til å laste ned og installere programvareoppdateringer. Hvis et problem som dekkes av Lenovos begrensede garanti ikke kan løses via telefon, vil reparasjonstjenester ordnes av teknikeren i henhold til den gjeldende garantitjenesten.

D.1 Lenovo og tredjeparts programvarestøtte for prioritert teknisk støtte

Lenovo vil gi direkte telefonstøtte for installasjon og grunnleggende bruksproblemer for kjerneprogramvare (støttet programvare defineres av Lenovo og tredjeparts programvareleverandør). Hvis Lenovo fastslår at ytelsen til produktet ditt er relatert til en tredjeparts programvareapplikasjon (inkludert på samarbeidslisten mellom Lenovo og tredjeparts programvareleverandør), vil Lenovo kontakte tredjeparts programvareleverandør, åpne en tjenesteforespørsel på dine vegne og overføre samtalen din til programvareleverandøren. Lenovo er ikke ansvarlig for tredjepartsprogramvare eller handlinger eller utelatelser fra noen programvareleverandør. Denne tjenesten er bare tilgjengelig hvis du har de nødvendige lisensene, brukerstøtteavtalene og rettighetene fra programvareleverandøren. Denne tjenesten er tilgjengelig for støtte av Lenovo-programvare i henhold til vilkårene i programvarelisensavtalen med Lenovo.

E. Premier-støtte

Lenovo skal tilby:

E.1 Premier Support Contact Center for å forenkle:

- a) ekstern feilsøking og diagnostisk assistanse (inkludert mulig tilkobling til systemet eller produkter over en sikker

- Internett-tilkobling);
- b) Original utstyrsproducent («OEM»)-støttet programvarestøtte (bare for systemer). Programvarestøtte for Lenovo Device Intelligence (LDI), LDI Plus og LDI Managed Services omfatter ikke utskifting av maskinvare uten bekreftelse av diagnoseproblem;
 - c) hjelp med konfigurasjon, inkludert oppdateringsfrekvens for oppløsning, skjerminnstilling, interoperabilitet for flere skjermer, tilkobling til en projektor eller TV og støtte for populær programvare, enhetsdrivere, spill, appinnstillinger og datastyrt designprogramvare (kun for skjermer);
 - d) informasjon om håndteringen av din hendelse for å hjelpe deg med å spore, gå videre og avslutte;
 - e) validering av ditt produktserienummer og dine tjenesterettigheter;
 - f) fastslå om problemet ditt er en garantihendelse, og fastslå om din garantihendelse kan løses via en av følgende (etter Lenovos skjønn);
 - g) Service på stedet NBD (kun for systemer) der det er mulig, og
 - h) Produktutvekslingstjeneste NBD (kun for monitorer) der det er mulig.

NBD-tjenester på stedet:

- er kun tilgjengelig på utvalgte modeller av Lenovo-produkter;
- vil bli gitt på ukedager i vanlig åpningstid, unntatt helger og helligdager. Ankomsttider vil avhenge av din registrerte plassering og din raske respons på Lenovos forespørsel om bekreftelse av ankomsttid;
- garanterer ikke løsningen av en garantihendelse, heller ikke løsningen på garantihendelsen innen en gitt tidsperiode;
- og krever at Lenovo-tjenesteleverandøren vil legge igjen kontaktdetaljer i de tilfeller hvor du ikke er tilgjengelig på ditt registrerte sted, for å kunne dokumentere Lenovos besøk. Etter Lenovos skjønn kan du bli belastet et tilleggsgebyr for eventuelle oppfølgingsbesøk.

E.2 Teknisk kontoadministrator («TAM») for å gi:

- a) ende-til-ende-sakshåndtering angående dine garantihendelser for å hjelpe deg med å spore, gå videre og avslutte;
- b) eskaleringsadministrasjon og et enkelt, utpekt kontaktpunkt for all håndtering av garantihendelser;
- c) der det er nødvendig, koordinere eller implementere Service NBD på stedet (kun for systemer);
- d) støtte for foreløpige forespørsler om nettverkstilkobling (kun for systemer);
- e) der det er nødvendig, koordinere eller implementere produktutvekslingstjenesten NBD (kun for monitorer); og
- f) nettbasert støtte til Lenovos støtteforumer.

E.3 Løsning av garantihendelser – Eksternt for Premier Support

Etter fullføring av Premier Support Call Center-feilsøking, hvis nødvendig (som fastsatt av Lenovo), vil Lenovo forsøke å håndtere og løse garantihendelsen eksternt.

E.4. Deleprioritering for Premier Support

Prioritering av tildeling av deler for dine garantihendelser. Deletilgjengelighet kan påvirke tjenestenivåavtaler (SLA-er) for tjenestelevering.

E.5 OEM-støttet programvarestøtte for Premier Support

OEM-støttet programvarestøtte inkluderer samarbeidshjelp for å engasjere OEM-er i OEM-støttede programvarebekymringer, i henhold til følgende:

- a) tilby operativsystem- og oppsettsassistanse knyttet til OEM-støtteprogramvaren (merk: Oppsettassistanse omfatter bare støtte for OEM-støtteprogramvare, grunnleggende spørsmål, funksjonsdefinisjonsspørsmål og OEM-tilgjengelig reparasjons-/oppdateringsassistanse og -implementering);
- b) Lenovos TAM fungerer som et enkelt kontaktpunkt for å forenkle kommunikasjon mellom deg og OEM;
- c) inntil problemet ditt er identifisert, isolert og eskalert til OEM, vil Lenovos TAM jobbe med OEM for å registrere problemet ditt. Lenovos TAM vil deretter overvåke problemet og oppdatere om status og foreslåtte løsninger;
- d) du må ha alle nødvendige lisens- og støtteavtaler på plass med OEM før tjenesten;
- e) Lenovo har ikke noe ansvar eller erstatningsansvar for ytelsen til OEMs programvare, produkter eller tjenester;
- f) Lenovo garanterer ikke at eventuelle problemer vil bli løst;
- g) løsninger er kanskje ikke tilgjengelige fra OEM. Du godtar at når ingen løsning er tilgjengelig, eller i de tilfeller hvor løsningen er uakseptabel for deg, er Lenovos forpliktelse til å gi samarbeidsstøtte fortsatt oppfylt;
- h) du må ha alle nødvendige lisenser og bruker støtteavtaler i forhold til OEM-støttet programvare, og
- i) du må opprettholde de nyeste minimum versjonsnivåer eller konfigurasjoner som kreves for Lenovo-produkter (i henhold til support.lenovo.com) og OEM-støttet programvare.

F. Premier Support Plus

Premier Support Plus er en løsning for mangefasetterte tjenesteløsninger som integrerer Premier Support med andre komponenter i Lenovos tjenesteportefølje for en omfattende brukerstøtteopplevelse. Når du kontakter oss for støtte, vil våre tjenesteoperatører bruke din Premier Support Plus-garanti til å løse problemet ditt, avhengig av dine spesifikke behov. Funksjonene kan variere avhengig av geografi, enhet og operativsystem. Mangel på tilgjengelighet for en funksjon vil ikke gi kunden rett til refusjon eller reduksjon i kostnader. Priser og tilgjengelighet kan variere etter Lenovos skjønn. Alle funksjoner er tilgjengelige for kjøp uavhengig av hverandre.

Vilkårene og betingelsene som gjelder for spesifikke tjenestefunksjoner, finnes i denne tjenesteavtalen for personlig datautstyr som følger:

Premier Support: Punkt 6.3 E. I dette punktet angis vilkårene som gjelder for Premier Support.

Lenovo Device Intelligence («LDI»). LDI tilbyr proaktive prediktive diagnostiske egenskaper. LDI kan brukes på alle Windows 10- og 11-aktiverte Lenovo Think-maskiner som kjører med AMD- eller Intel-prosessorer. [LDI vil ikke være tilgjengelig på enkelte operativsystemer som Linux, Chrome OS eller Win IoT.](#)

[Vilkår og betingelser for LDI](#) og Lenovos [lisensvilkår for programvare](#) er også innarbeidet i denne avtalen ved referanse. Vær oppmerksom på at LDI-tjenesten ikke er en automatisk integrering og krever registrering og aktivering. Aktivierungsprosessen og detaljer vil bli gjort tilgjengelig for kunden etter kjøpet av Premier Support Plus. Lisensvilkårene for LDI-programvare vil være samtidige med rettighetene for maskinvaregarantien og kjøpsdatoen for Premier Support Plus. LDI vil ikke bli forlenget utover slik dato, og tilgang til det samme utover noen garantiperiode er etter Lenovos og/eller LDIs skjønn og kan avsluttes når som helst. Proaktive og prediktive gule varsler vil resultere i maskinvareerstatning etter diagnose av problemer, uavhengig av bekreftelse.

LDI vil bli ansett som «utilgjengelig» under:

- (a) Kundeårsakede strømbrudd eller avbrudd,
- (b) En feil i kundens driftsmiljø;
- (c) Feil eller utelatelser med Internett;
- (d) Feil eller utelatelser i utstyr, tilkobling, kabling, programvare eller andre tjenester som kunden vedlikeholder,
- (e) Feil som påvises å være forårsaket av et virus som er introdusert uaktsomt eller på annen måte av kunden i kundens driftsmiljø;
- (f) Ethvert vesentlig brudd på denne avtalen som påvirker programvarens tilgjengelighet.
- (g) Brukes eller administreres av en sluttbruker som ikke er en kunde-IT-administrator eller noen med tilsvarende teknisk ekspertise.

Beskyttelse mot utilsiktet skade eller ulykkesskadeforsikring («ADP» eller «ADI») - punkt 6.3 C og punkt 6.3 K. På grunn av regulatoriske variasjoner kan ADP- eller ADI-tilgjengelighet variere. Se det regionspesifikke vedlegget til avtalen for variasjoner og tilgjengelighet av slike tjenester.

«Keep Your Drive» – Avsnitt 6.3 B. Denne tjenesten vil ikke være tilgjengelig for brukere av Chrome-operativsystem(er).

Forseglet batterigarantiutvidelse – avsnitt 6.2 C. Denne tjenesten vil ikke være tilgjengelig for brukere av Chrome-operativsystem(er). Dette er heller ikke tilgjengelig for stasjonære datamaskiner. Vær oppmerksom på at denne tjenesten kun er tilgjengelig i maksimalt 3 år. Kjøpere av Premier Support Plus i forkant av 3-årspakken vil ikke ha tilgang til forseglet batteri etter utløpet av tredje abonnementsår.

Kvalifisering for forbrukerprodukt – Premier Support Plus og tjenestene er tilgjengelige og vil gjelde for kommersielle kunder som bruker forbrukerprodukter. «Forbrukerprodukter» i forbindelse med denne tjenesten betyr Lenovo V-serien, E-serien, N-serien og IP Chrome-produkter.

Internasjonale tjenesterrettigheter («ISE») – punkt 6.3 (H).

Leder for tjenesteengasjement (SEM) – SEM-enheten som er tildelt kundene under denne forbedrede tjenesten, vil ha en mer avansert oppfordring. Kontakt av din SEM vil være underlagt [Lenovos personvernerklæring](#). For å være kvalifisert for denne SEM-en må det være et minimumsantall på 500 maskinvareenheter tilknyttet tjenestene under kontoen. Vilkårene for SEM som gjelder for denne tjenesten finnes i avsnitt 6.3 J.

G. Smarte kontortjenester

Lenovo skal tilby følgende eksterne og nettbaserte Smart Office-tjenester («Smart Office-tjenester») med Lenovo-merket Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 og dets etterfølgende Smart Office-produkter («Smart Office-produkter»). Smart Office-tjenester er kun tilgjengelige med Smart Office-produkter og for utvalgte land som spesifisert på fakturaen eller ordredokumentasjonen. For å få Smart Office-tjenester må kundene følge registrerings-/rettighetsprosessen som er beskrevet i denne avtalen, innen 30 dager etter kjøpsdatoen for Smart Office-tjenesten. Kunden skal gi tilgang til sitt sted, nettverk og personale som nødvendig for å fullføre hver Smart Office-tjeneste som velges av kunden. I tillegg skal kunden

gi Lenovo skriftlig bekreftelse på Smart Office-tjenestens detaljer før Lenovo begynner med hver Smart Office-tjeneste. Med mindre annet er avtalt mellom Lenovo og kunden på forhånd, er Smart Office-tjenester tilgjengelige i normal arbeidstid, mandag til fredag, unntatt helligdager.

G.1. ASSESS-tjeneste: Lenovo skal eksternt vurdere beredskapen til kundemiljøet for å støtte Smart Office-produkter. Lenovo skal levere en vurderingsrapport til støtte for Assess Service. Kunden skal fullføre registreringsprosessen før oppstart av ASSESS-tjenesten på www.lenovo.com/registration

G.2. DEPLOY-tjeneste: Lenovo skal fjernekonfigurere, integrere og verifisere installasjon av Smart Office-produkter i kundens miljø. Lenovo vil ikke installere backend-servere- eller tjenester, eller andre infrastrukturkrav som trengs for å støtte Smart Office-produkter. Kunden er ansvarlig for å sikre at Smart Office-produkter fungerer i kundens miljø. Lenovo skal gi råd om utbedringstrinn hvis det oppstår problemer med integrering av Smart Office-produkter i kundens miljø. Kunden skal fullføre registreringsprosessen før DEPLOY-tjenesten begynner på www.lenovo.com/registration

G.3. TRAIN-tjeneste: Lenovo skal eksternt tilby generell opplæring og dokumentasjon for å hjelpe kunden med å forstå (i) funksjonen og driften av Smart Office-produkter, (ii) hvordan man vurderer om kundemiljøet kan støtte Smart Office-produkter, (iii) distribusjon av Smart Office-produkter i kundemiljøet og (iv) generelt vedlikehold og feilsøking av problemer med Smart Office-produkter. Kunden skal fullføre registreringsprosessen før oppstart av TRAIN-tjenesten på www.lenovo.com/registration

G.4. MAINTAIN-tjeneste: Lenovo skal eksternt tilby kunder som har installert Smart Office-produkter i sine miljøer, kontinuerlig teknisk støtte, fastslåelse av problemer og anbefalte feilrettinger for å sikre at Smart Office-produkter fungerer som de skal under hele MAINTAIN-tjenesten. Lenovo vil hjelpe kunden med å identifisere eventuelle programvarerelaterte problemer og gi veiledning for eventuelle anbefalte programvareoppgraderinger, og gi veiledning om tredjeparts interoperabilitet og integrering med Smart Office-produkter. MAINTAIN-tjenesten er gyldig i den angitte tiden fra kjøpsdatoen. Kunden skal fullføre registreringsprosessen før oppstart av MAINTAIN-tjenesten på www.lenovo.com/registration

G.5. Full Onsite Service: Lenovo skal tilby tjenester på stedet for oppstart av Smart Office-produkter, som inkluderer konfigurering, integrering, tilpasning, optimalisering og verifisering av installasjon av Smart Office-produkter i kundens miljø, inkludert feilsøking og løsning av installasjonsproblemer for å sikre at Smart Office-produktet er satt opp og fungerer som det skal i kundens miljø. Full-Onsite-tjenester er begrenset til ett fysisk sted hvor kunden befinner seg, med mindre annet er gjensidig avtalt mellom Lenovo og kunden. Kunden må gi tilgang til sine fasiliteter og nettverksinfrastruktur, gjøre egnet personell tilgjengelig for å tilrettelegge for tjenesten og sørge for et egnet arbeidsområde for tjenesten. Lenovo skal ikke være ansvarlig for endringer i kundens lokaler, inkludert, men ikke begrenset til, kabling, flytting av møbler, flytting eller riving av skillevegger eller vegger i kundens lokaler. Kunden skal fullføre registreringsprosessen før oppstart av Full-Onsite-tjenesten på www.lenovo.com/registration

H. International Service Entitlement (Internasjonale tjenesterettigheter, «ISE»)

H.1 ISE Sealed Battery and Keep Your Drive

ISE gjør det mulig for kunder som reiser med, eller flytter et Lenovo-produkt til å motta Sealed Battery-tjenesten og/eller Keep Your Drive (KYD)-tjenesten i alle land der slik tjeneste blir kunngjort og solgt av Lenovo eller Lenovo- autoriserte forhandlere. Lengden på tjenesten er basert på den opprinnelige garantiperioden som ble tildelt i opprinnelseslandet der tjenesten først ble solgt av Lenovo eller en Lenovo- autorisert forhandler. ISE må kjøpes i tillegg til Sealed Battery og KYD, men kun én gang for enhver kombinasjon av tjenestene. Alle tjenester er kanskje ikke tilgjengelige i alle land og for alle produkter.

H.2 ISE Accidental Damage Protection (beskyttelse mot utilsiktet skade)

ISE gjør det mulig for kunder som reiser med, eller flytter et Lenovo-produkt å motta Accidental Damage Protection (ADP) i ethvert land hvor denne tjenesten blir annonsert og solgt av Lenovo eller Lenovo- autoriserte forhandlere. Lengden på tjenesten er basert på den opprinnelige garantiperioden som ble tildelt i opprinnelseslandet der tjenesten først ble solgt av Lenovo eller en Lenovo- autorisert forhandler. ISE må kjøpes i tillegg til ADP, men kun én gang for enhver kombinasjon av tjenestene. ISE er ikke tilgjengelig med ADP ONE.

I. Post Warranty-tjeneste

Hvis Post Warranty-tjenesten kjøpes før basisgarantien eller annen service som beskrives i denne avtalen utløper, vil den begynne dagen etter at basisgarantien eller annen kjøpt tjeneste utløper. Hvis Post Warranty-tjenesten kjøpes etter at basisgarantien eller annen kjøpt tjeneste utløper, begynner Post Warranty-tjenesten på kjøpsdatoen. Post Warranty-tjenesten er kun tilgjengelig for Lenovo-produkter hvis produktet er i god stand som fastslått av Lenovo. Lenovo forbeholder seg retten til å inspisere et produkt innen én måned fra kjøpsdatoen for Post Warranty-tjenesten. Hvis Lenovo fastslår at produktet ikke er i god stand, vil Lenovo varsle deg og gi deg råd om kostnadene for å sette produktet i god stand. Hvis du velger å ikke få produktet satt i god stand for egen regning, kan du avvise Post Warranty-tjenesten og motta full refusjon av kjøpsprisen.

J. Service Engagement Manager («SEM»)

SEM-er fungerer som en kundesrådgiver som jobber for en positiv serviceopplevelse og kundetilfredshet. De jobber med hver konto de er tilordnet:

- a) Enkel, verdensomspennende kontaktilgang for alle problemer med levering av Lenovo-produkter;
- b) Regelmessig overvåking av Lenovo-tjenester og ende-til-ende sakshåndtering inntil problemet er løst;
- c) Eskaleringsadministrasjon for alle garantirelaterte hendelser. SEM-er vil holde kunden informert og koordinere handlingsplaner med både interne Lenovo-team og eksterne team frem til løsning;
- d) Standardrapporter relatert til beregninger som sporer leverte tjenester og problemløsning. Eksempler kan omfatte: Hendelse etter type (CCI, depot, CRU, på stedet), førstegangsfiksyttelse %, antall garantikrav, detaljer om utskifting av systemdeler osv. Tilpassede rapporter vil også bli levert som avtalt med SEM og kunden. Minimumsfrekvensen er kvartalsvis; og
- e) Regelmessige kundeengasjementer, enten personlig eller eksternt, for å gjennomgå tjenesteytelsesdetaljer for en kontos komplette Lenovo PC-installasjonsbase. Eksempler kan omfatte servicereporter, trendanalyser, prosessforbedringer på gjennomgripende tekniske problemer og anbefalinger om fremtidige servicetilbud i forbindelse med salgsrepresentanten for tjenestene.

K. Enkle installasjonstjenester

Easy Install tilbyr **installasjon, konfigurasjon, programmigrering/installasjon og dataoverføringstjenester** for brukere og organisasjoner som **erstatter** deres eksisterende **Microsoft Windows-baserte personlige datamaskiner (PC-er)** med nye Windows-datamaskiner, **eller distribuerer helt nye PC-er**.

I henhold til den samlede gyldighetsperioden for Windows-PC-er, inkluderer Lenovo stasjonære PC-er, bærbare PC-er / bærbare datamaskiner og arbeidsstasjoner som kjører Microsoft Windows-versjoner 7, 8, 10, 11 eller nyere.

K1. Tjenestealternativer

Easy Install har to driftsmoduser, basert på kundens valg under innkjøp:

- A. Tjenesten «Enkel installasjon på stedet» leveres i sin helhet av Lenovo og inkluderer et besøk til kundens forretningssted av en Lenovo-tekniker. Teknikeren kan bruke programvare som vil levere applikasjons- og dataoverføringer (det som gjelder innenfor omfanget av Easy Install-tjenesten). På grunn av den lange varigheten som kreves for overføring av data, vil ikke Lenovo-teknikeren som kom til kundens lokaler kunne vente til migreringen er ferdig, og vil derfor basere seg på automatisering for å fullføre migreringen og en overlevering til et Lenovo-team som fungerer eksternt, som vil utføre kvalitetssikringen.
- B. «Easy-Install – Remote» er forskjellig fra «Easy Install – On-Site», da levering av tjenesten deles med kunden. Kunden tar eierskap av svært spesifikke distribusjonsaktiviteter som må utføres på stedet, for eksempel ved å åpne maskinen, sette opp maskinvaren og det grunnleggende oppsettet av operativsystemet, inkludert programvaren for eksternt tilgang for installasjonen. En Lenovo-tekniker tar deretter over og styrer hoveddelen av oppsettet og migreringen, som deretter utføres lokalt (peer-to-peer), men bruker eksternt tilgang til å gjøre det. Denne tjenesten er kun ment for kunder som er teknisk tilbøyelig. Derfor er «Enkel installasjon – på stedet» det standard/generelt foretrukne alternativet.

K2. Forberedelse og planlegging

Lenovo vil kontakte kunden for å utveksle opplysninger for planlegging og levering av tjenesten og hjelpe med å sikre at kunden er forberedt på tjenesten som skal leveres. Kunden skal besvare slik kommunikasjon på en rask måte.

Ved fysisk mottak av maskinvaren skal kunden varsle deployments@lenovo.com, som vil utløse slutføringen av leveringsplanen og påfølgende levering.

Utpakking innebærer utpakking av PC-ene og deres tilknyttede underkomponenter som kom fra Lenovo og gir grunnleggende integrering av dem i kundens arbeidsområdeoppsett (som å koble dem til strøm, nettverkstilkoblinger (hvis aktuelt) og eksterne enheter (tastatur, mus, skjerm, skriver). Lenovo vil også fjerne esker og pakkematerialer, knyttet til distribusjonen, fra sluttbrukerens arbeidsområde, og plassere dem på et angitt sted, på kundens forretningskontor, der de kan avhendes/resirkuleres.

Oppsettet omfatter konfigurasjon av operativsystemet MS Windows, BIOS-oppdateringer og -konfigurasjon, fastvareoppdateringer for maskinvare, driveroppdateringer for enheter, å bli med i bedriftens IT-domene, oppsett av skrikkerskanner og/eller tilkobling til valgte delte skannefunksjoner for utskrift, i tillegg til oppsett av Windows-skrivebord (skjermsparer- og visningsinnstillinger). Hvis kundens virksomhet har et standardbilde for Microsoft Windows-operativsystemet, vil Lenovo installere et slikt bilde på nye maskiner, forutsatt at bildet er gjort tilgjengelig for Lenovo når tjenesteleveringen starter.

PC-til-PC-migrering inkluderer oppsett av nettverkskommunikasjon mellom kilde- (eksisterende) PC og mål- (nye) PC-er, migrering av brukerprogrammer (inkludert brukerinnstillinger og profiler) fra kilde til mål, og migrering av brukerdata, som finnes i Windows-brukermappen `c:\users\username`, der `username` representerer navnet til PC-ens bruker, fra kilde til mål. Selv om en stor del av denne prosessen er automatisert, vil kunden få muligheten til å avgjøre hvilke programmer og undermapper (som Dokumenter, Bilder osv.) som må flyttes (om ikke alle). Kunden skal før tjenesten starter sørge for at viktige data er

sikkerhetskopiert og at mål-PC-ene har samme eller høyere kapasitet enn kilde-PC-ene, ellers vil bare en delvis dataoverføring være mulig.

Nye installasjoner

For nye PC-er vil Lenovo utføre en manuell applikasjonsinstallasjon ved hjelp av installasjonsmedier og lisensnøkkelkoder som kunden vil stå for.

K3-drift

Easy Install-tjenesten er avhengig av enkelte innspill fra kundens brukere for å kunne levere tjenesten. For eksempel må brukerne logge på sine nåværende PC-er for at dataene skal kunne migreres. Derfor vil Lenovos teknikere på stedet og fjernmekanikere starte migreringen (og dermed deres samhandling med kundens brukere) i løpet av normal arbeidstid for å gjøre denne prosessen enkel for kundens brukere å støtte.

På grunn av størrelsen på brukerdatalagrene, kan den automatiserte delen av denne tjenesten (datamigrering) overskride vanlige arbeidstimer, men dette vil ikke lenger kreve samhandling med kundens brukere eller kreve menneskelig tilsyn.

Kunden erkjenner og gir sitt samtykke til tilgang til sitt Lenovo-produkt for dette formålet.

Ekstern tilgang

I tilfeller der eksterne teammedlemmer trenger å jobbe direkte på kundens PC-er, vil de bare gjøre dette med kundebrukers tillatelse, og bare gjøre det for formålene som er spesifikt relatert til leveringen av denne tjenesten. All tilgang til kundens PC-er vil kunne observeres av kundens bruker, da det vil være en datamaskindelingsmetode som brukes.

Timing

Easy Install er en **tjeneste med fast pris** som bruker følgende **timingallokeringer for menneskelig ekspertise** å operere innenfor:

Timeslot på stedet: PC-migreringer eller -installasjoner vil ha opptil 80 minutter med teknikertid, på stedet, per enhet (der «enhet» henviser til enten en enkelt PC-installasjon eller en enkel kilde-til-mål-PC-migrering). Denne tidsperioden gir god tid til å sette opp OS-miljøet og enten installere applikasjoner, eller utføre automatisk migrering av applikasjoner, og sikre at den automatiserte dataoverføringen pågår. Det gir også tid til feilsøking,

Tidsluken for automatisk dataoverføring: Denne tidsperioden avhenger av mengden data som må migreres og båndbredden som er tilgjengelig for migreringen. Av denne grunn kan ikke Lenovo forutsi hvor lang tid dette vil ta og la denne oppgaven gå til Lenovos automatiseringsverktøy for migrering for fullføring uten tilsyn.

QA-tidsluken etter installasjon/migrering: Et eksternt team vil kontaktes for å bekrefte vellykket fullføring og vil ha 20 ytterligere minutter for etterinstallasjon/migrasjonskontroller, feilsøking og kvalitetssikring.

K4. Tjenesteutelukkelse

Følgende aktiviteter kan ikke utføres med Easy Installs fastpristjeneste:

- a) Løse migreringer eller distribusjoner initiert før Lenovos service starter.
- b) Kloning av kilde-PC-en til mål-PC-en.
- c) Transplantasjoner av interne maskinvarekomponenter fra kilden til mål-PC-ene, for eksempel flytting av harddisker, grafikkort, minnemoduler osv.
- d) Maskinvaremontering (som for eksempel å bygge arbeidsstasjoner ut av modulær maskinvare, å montere en PC ved å integrere et hovedkort, prosessor, minne, strømforsyning, beholder osv.)
- e) Reparasjoner av kilde (gamle) PC-er. Kunden bør sørge for at alle kilde-PC-er er fullt operative før Lenovo-tjenesten starter.
- f) Kapasitetsoppgraderinger for nye PC-er. Kundens mål (nye) PC-er må ha samme eller større kapasitet enn sine kilde- (eksisterende/eldre) PC-er.

K5. Generelle vilkår for Easy Install-tjenester

- a) Kunden forplikter seg til å svare på Lenovos e-post eller telefonkommunikasjon umiddelbart, for å sikre at planleggingen

kan utføres effektivt. Unnlattelse av å svare på slike forespørsler om planlegging, som overstiger tre ganger i løpet av fire uker, vil føre til at leveransen blir nedprioritert i Lenovos leveringskø.

- b) Lenovo vil avslutte og anse tjenesten som levert, i tilfelle kunden ikke svarer på Lenovos planleggingsforespørsler i opptil seks måneder siden Lenovos første forsøk på å kontakte kunden.
- c) Dekning for installasjon på stedet er begrenset til steder som er lett tilgjengelige for kjøretøy og uten bruk av spesialverktøy eller -utstyr.
- d) Der det er behov for at Lenovo kobler til utdaterte, gamle (7 år eller mer), eller eksterne enheter som ikke er plug-and-play og som ikke støttes av Windows, vil Lenovo gjøre sitt beste for å få dem tilkoblet innen den tildelte tidsrammen for tjenesten, og Lenovo vil prioritere inkluderingen av dem til å være sist på Lenovos prioritetsliste. Lenovo vil imidlertid ikke være forpliktet til å få dem inn i en funksjonell tilstand innen den tildelte tiden som Lenovo har tilgjengelig for å levere denne tjenesten.
- e) Lenovo vil installere tredjepartsprogramvare på kundens gamle og nye PC-er, som vil automatisere migreringen av PC-brukerens programmer og data. Lisensen for denne programvaren er kun til bruk ved enkel migrering, og den tilhørende kostnaden er inkludert i Lenovos tjeneste. Programvaren vil forbli installert på brukermaskiner, men den vil slutte å fungere etter at Lenovos migreringsprosess er fullført.
- f) Når Lenovo leverer manuelle applikasjonsinstallasjoner, vil Lenovo bruke standard/anbefalt installasjonsbane for applikasjonsleverandøren i installasjonsmenyen. Vi vil ikke ha tid til å tilpasse applikasjonsmiljøer under installasjonen.
- g) Kunden tar ansvar for å bekrefte at programmene fungerer riktig etter at de er installert, og å umiddelbart varsle Lenovo hvis det skulle oppstå problemer.
- h) Easy Install vil være fullført når en ekstern QA-kontroll bekrefter vellykket levering hos en kunde / kundens PC-bruker. Vi vil gjøre tre forsøk på å nå dem via e-post, men hvis Lenovo ikke har hørt fra brukeren på tre virkedager etter det tredje forsøket på å kontakte dem, vil Lenovo anse tjenesten som fullført.
- i) Lenovo skal ikke holdes ansvarlig for tap av data som følge av installasjonstjenester, og spesielt dataoverføring. Kunden er ansvarlig for alle sikkerhetskopier.
- j) Kunden skal forsvare, beskytte og holde Lenovo skadesløs på forespørsel fra tredjeparts krav eller handlinger som oppstår fra: (a) kundens unnlattelse av å anskaffe eller overholde den aktuelle lisensen, immaterielle rettigheter eller andre tillatelser, regulatoriske sertifiseringer eller godkjenninger knyttet til tredjepartsprodukter, inkludert programvare, rettet eller bedt av kunden om å bli installert eller integrert med et Lenovo-produkt som en del av tjenestene; eller (b) eventuelle unøyaktige fremstillinger angående eksistensen av en eksportlisens eller enhver påstand gjort mot Lenovo på grunn av kundens brudd eller påståtte brudd på gjeldende eksportlover, forskrifter og bestillinger.
- k) Avbestilling av Easy Install-tjenesten er mulig innen 45 dager fra tidspunktet tjenesten ble fakturert – time, det vil ikke lenger være mulig å kansellere denne tjenesten 24 timer før distribusjonen er planlagt å starte, selv i scenarier der distribusjonen er planlagt innen 45 dager etter fakturering.
- l) Lenovo er svært avhengig av at kundens ansvar er oppfylt av kunden. Lenovo forbeholder seg derfor retten til å nekte levering av Easy Install dersom et planlagt leveringsforsøk bli møtt med kundeansvar som ikke er oppfylt.

K6. Kundeansvar

- a) Kundens bedriftsinternettikobling skal være fullt funksjonell før Lenovo ankommer, da Lenovo kan trenge dette for nedlasting av drivere, fjernintervensjoner osv.
- b) Kundens IT-avdeling forventes å være tilgjengelig på telefon, dersom infrastrukturell støtte skulle være nødvendig.
- c) Kunden skal sørge for at lisenskodene for programvaren er tilgjengelige og gyldige, i tilfelle det er behov for nye/manuelle applikasjonsinstallasjoner.
- d) Kunden påtar seg alt ansvar for alle krav til programvarelisensiering. Kunden gir Lenovo-teknikeren tillatelse til å godta alle lisensavtaler på kundens vegne som er en nødvendig del av installasjonsprosessen, med mindre kunden har gitt skriftlig beskjed om noe annet. Kunden er ansvarlig for å validere at programmene fungerer som de skal etter at de er installert.

I tilfeller der levering på stedet er bestilt:

- e) Kunden skal sørge for at de gamle og nye PC-ene befinner seg i bygningen de skal migreres i.
- f) Kunden skal gi fri, sikker, tilstrekkelig og tidsriktig tilgang til kundens fasiliteter og produkter, inkludert parkering, rikelig med arbeidsplass og strøm.
- g) Kunden skal sørge for at delte, nettverkstilkomlede, eksterne enheter (for eksempel skrivere/skannere) er fullt operative fra begynnelsen av. Hvis dette ikke er tilfelle, vil de ikke bli integrert med PC-ens måloppsett.

I tilfeller der applikasjons- og dataoverføring er nødvendig

- h) Kundens bruker(e) vil gi Lenovo en liste over, eller peke Lenovo til, delte skrivere/skannere som de regelmessig bruker, slik at de kan settes opp riktig.

K7. Ytterligere servicegebyrer

Reiser til lokasjoner utover 80 kilometer fra sentrum av Lenovos nærmeste leveringsknutepunkt vil føre til et gebyr som angitt i et tilbud, eller reiser til flere steder vil også være underlagt tilleggskostnader som oppgitt i pristilbudet.

Fjerning av utstyr, avhending/resirkulering, sikker tilintetgjørelse av data, renovering/gjensalg av kundens uønskede PC-er på kundens vegne, er ikke inkludert og representerer valgfrie nedstrøms tjenester som Lenovo kan levere. Skulle kunden kreve

slike tjenester fra oss, vil Lenovo gjerne diskutere dette når Lenovo tar kontakt for å ordne med leveringen av Easy Install-tjenesten og gi kunden et tilbud på slike tjenester.

Overføring av data fra andre kilder, for eksempel andre harddisker, vil ikke bli inkludert i omfanget av denne tjenesten for den oppgitte prisen, og kan kreve at kunden kjøper ekstra teknisk tid.

Ekstra tid for tilleggstjenester på stedet: Hvis kunden trenger ytterligere, relatert arbeid som kunden ønsker at Lenovo skal hjelpe til med, og som faller utenfor omfanget av Lenovos service (som beskrevet ovenfor), vil kunden kunne skaffe seg ekstra støttetid på nettet, i trinn på 30 minutter, og når det er mulig (med tanke på ressurser), vil tiden bli gjort tilgjengelig umiddelbart. Dette kan skaffes før eller under leveringen. Lenovo vil kunne levere dette enten ved bruk av den tilgjengelige teknikeren på stedet, eller ved bruk av eksterne ressurser (hvis teknikeren på stedet ikke kan forlenge besøket sitt). Vær oppmerksom på at slikt arbeid vil bli utført på tids- og materialbasis, og være avhengig av tilgjengeligheten til menneskelige ressurser.

L. Støtte for Lenovo integrerte løsninger

L.1. Denne tjenesten gir tilgang til teknikere på avansert nivå med integrert løsningsstøtte («LISS») og ett enkelt, utpekt kontaktpunkt for alle dine Lenovo Integrated Solutions. I forbindelse med denne tjenesten betyr Lenovo Integrated Solutions en løsning som tilbys av Lenovo og som kan bestå av en kombinasjon av Lenovo- og ikke-Lenovo-produkter (f.eks. maskinvare, programvare og tjenester). Når du kontakter en Lenovo Integrated Solution Support-tekniker, må du følge prosedyrene for fastslåelse av problemer som anvist av teknikeren. Teknikeren vil forsøke å diagnostisere og løse problemet over telefonen og kan henvise deg til å laste ned og installere programvareoppdateringer. LISS-teknikeren vil avgjøre om problemet er relatert til maskinvare, programvare eller tilkobling, og vil hjelpe deg med å løse det som følger:

L.2. Maskinvare som leveres i Lenovo integrert løsning

- A. For problemer med Lenovo-merkede maskinvareprodukter som dekkes av Lenovos begrensede garanti og innen den gjeldende garantiperioden som ikke kan løses via telefon, vil reparasjonstjenester eller produkterstatning etter Lenovos skjønn ordnes av LISS-teknikeren i henhold til den gjeldende garantitjenesten for produktet. Hvis Lenovos begrensede garantiperiode har utløpt for Lenovos maskinvareprodukt, vil Lenovo utføre diagnostikk og gi et pristilbud for kundens aksept før eventuelle reparasjoner.
- B. Når problemet med din Lenovo Integrated Solution er forårsaket av maskinvare med tredjeparts varemerke, vil Lenovo engasjere produsenten av slik maskinvare og koordinere reparasjonen eller erstatningen av det defekte produktet i samsvar med garantitjenestevilkårene fra tredjepartsprodusenten eller prosessen for produkter som er utenfor garantiperioden.

L.3. Programvare som tilbys i Lenovo Integrated Solution

- A. Lenovo Integrated Solution Support-tjenesten for Lenovo-programvare er underlagt vilkårene i programvarelisensavtalen med Lenovo.
- B. Lenovo vil gi direkte telefonstøtte for installasjon og grunnleggende bruksproblemer for tredjeparts programvare inkludert av Lenovo i din Lenovo Integrated Solution. Lenovo vil kontakte tredjeparts programvareleverandøren, åpne en servicebillett og legge til rette for en oppringning til programvareleverandøren på dine vegne.

Lenovo er ikke ansvarlig for tredjepartsprogramvare eller handlinger eller utelatelser fra noen programvareleverandør. Denne tjenesten er bare tilgjengelig hvis du har de nødvendige lisensene, brukerstøtteavtalene og rettighetene fra programvareleverandøren. Denne tjenesten er kun tilgjengelig for kommersielle kunder.

M. CO2-kompensasjonstjenester

CO2-kompensering betyr – en verifisert reduksjon i utslipp av karbondioksid eller tilsvarende i de andre klimagassene (GHG-protokoll), som gjøres for å kompensere for utslipp gjort andre steder. Utligninger måles i metriske tonn karbondioksidedekivalent (CO₂e). Kompenseringen utføres via støtte og/eller aktivering av ulike prosjekter som kompenserer for CO₂, for eksempel bruk av alternative energikilder.

1. Grunnlag for beregning av CO₂-kompensering. Lenovo beregner de relevante karbonutslippene for produkter for kompensering basert på anslått drivhusgassproduksjon for hele produktets livssyklus, inkludert produksjon, transport, produktbruk og kassering. I de tilfeller hvor Lenovo er klar over et tallområde basert på en rekke faktorer for kompensasjonsberegningen, som vi er klar over, vil Lenovo «avrunde» og velge den mest virkningsfulle beregningen for å sikre at kompenseringen er så sjenerøs som mulig for det aktuelle produktet.
2. Endringer i metodologien. Lenovo forbeholder seg retten til å endre metoden for CO₂-kompensering der dette er hensiktsmessig, for eksempel:
 - a. Der loven krever det
 - b. I de tilfeller hvor dominerende vitenskapelig metodikk rundt karbonkompensering eller andre miljøfaktorer er troverdig anført, eller fremskritt, og vår praksis med rimelighet krever oppdatering for å gjenspeile det.
3. Endringer i tjenesten. Elementer i tjenesten kan endres dersom:
 - a. Lenovo anser det som mulig for brudd på miljølover eller andre gjeldende lover
 - b. Andre forpliktelser til CO₂-kompensering er lovpålagt.
 - c. Lenovo anser andre tilsvarende programmer å ha større innvirkning på bærekraft
 - d. Lenovos kompenseringsleverandør og/eller prosjektene de støtter, endres

4. Kompatible enheter. CO2-kompenseringstjenesten vil kun være tilgjengelig i forbindelse med kompatible enheter. Slike enheter kan endres.
5. Beste bestrebelse. Lenovo skal gjøre sitt beste for å sikre at programmet for CO2-kvoter og alle prosjekter for karbonreduksjon som støttes av dette er kvalitetssikret. Prosjektene Lenovo for tiden støtter oppfylder Clean Development Mechanism. Lenovo forbeholder seg retten til å endre til en tilsvarende standard etter eget skjønn. Støtteprosjekter for CO2-kompensering vil bli registrert med et vel ansett CO2-kompenseringsregister.
6. Bevis på kompensering. Lenovo vil levere dokumentbevis til kunden om CO2-kompenseringstjenesten og godkjenning av programmet hvis forespurt. Formen på slike sertifiserings- eller dokumentbevis er etter Lenovos eget skjønn. Alle sertifiseringsordninger kan endres til å være uavhengige eller interne, men vil være sammenlignbare med anerkjente standarder i markedet.
7. Ingen garanti. Lenovo garanterer ikke at noe sertifiserings- eller CO2-kompenseringsprogram som er etablert av dem kan brukes til juridiske eller skattemessige formål. Der Lenovo tilbyr et utvalg av deltakende karbonreduksjonsprogrammer, vil de gjøre sitt beste, men det samme er ikke garantert. Lenovo gir ingen garantier for effektiviteten eller effekten av karbonreduksjonsprosjekter som støttes av denne tjenesten.

7 Lenovos forretningspartnere

Lenovo kan inngå kontrakter med leverandører og forhandlere («forretningspartnere») for å fremme, markedsføre og støtte visse tjenester, men forretningspartnere er uavhengige og atskilt fra Lenovo. Lenovo er ikke ansvarlig for handlingene eller uttalelsene til forretningspartnere, forpliktelser de måtte ha til deg eller noen produkter eller tjenester som de leverer til deg i henhold til sine avtaler. Når du kjøper en tjeneste fra en forretningspartner, fastsetter forretningspartneren gebyrene og vilkårene for tjenesten.

8 Kjøp av tjeneste fra Lenovo

Betalingen må være mottatt av Lenovo eller en Lenovo-forhandler før utførelse av enhver tjeneste. Med unntak av transaksjoner med kredittkort og debetkort, forfaller beløpene til betaling når fakturaen mottas. Du samtykker i å betale som spesifisert i fakturaen, inkludert eventuelle forsinkelsesgebyr. Du er ansvarlig for eventuelle skatter og avgifter som følger av kjøpene dine i henhold til denne avtalen. Hvis tjenesten ikke er registrert hos Lenovo, må du fremlegge kjøpsbevis som bevis på din rett til en tjeneste.

9 Lenovos retningslinjer for retur/kansellering

Med mindre en tjeneste har blitt brukt eller registrert, kan du kansellere en tjeneste innen tretti (30) dager etter kjøpsdatoen og få refusjon eller kreditt. For å kvalifisere for refusjon eller kreditt må du varsle Lenovo eller selgeren skriftlig innen tretti (30) dager etter kjøpsdatoen. En kopi av fakturaen må følge med forespørselen.

10 Tilbaketrekking av tjeneste

Lenovo kan trekke tilbake deler av eller alle tjenester som er spesifisert her, med en (1) måneds varsel til deg. Hvis Lenovo trekker tilbake en tjeneste som du har betalt for og Lenovo ennå ikke har levert den til deg, vil Lenovo, hvis kjøpt direkte fra Lenovo, gi deg en forholdsmessig refusjon. Du må kontakte din Lenovo Business Partner for en refusjon for eventuelle tjenester kjøpt fra dem.

11 Force majeure

Med unntak av betalingsforpliktelser skal ingen av partene være ansvarlig overfor den andre for eventuelle feil eller forsinkelser i utførelsen av sine forpliktelser, i den grad slik svikt eller forsinkelse er forårsaket av: brann, flom, jordskjelv eller andre naturkrefter, krigshandlinger, terrorisme, opprør, streik, arbeidsstans, sivile forstyrrelser, opprør eller revolusjoner, epidemier, kommunikasjons- eller strømfeil, offentlige lover, rettsordre eller reguleringer, eller noen annen årsak utenfor dens rimelige kontroll.

12 Garanti for tjenester:

Lenovo garanterer at tjenestene vil bli utført med rimelig forsiktighet og ferdighet i samsvar med beskrivelsen av oppgavene spesifisert i denne avtalen for den gjeldende Lenovo-tjenesten. Du samtykker i å gi skriftlig, betimelig varsel om manglende overholdelse av denne garantien

I DEN GRAD GJELDENE LOV TILLATER DET ER DENNE GARANTIEN DIN EKSKLUSIVE GARANTI OG ERSTATTER ALLE ANDRE GARANTIER ELLER VILKÅR, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, UNDERFORSTÅTTE GARANTIER ELLER VILKÅR FOR SALGBARHET OG EGNETHET TIL ET BESTEMT FORMÅL OG ENHVER GARANTI ELLER BETINGELSE FOR IKKE-KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER. ALL PROGRAMVARE OG TREDJEPARTSPRODUKTER LEVERES «SOM DE ER», UTEN GARANTIER ELLER VILKÅR AV NOE SLAG. TREDJEPARTSPRODUSENTER, LEVERANDØRER, LISENSGIVERE ELLER UTGIVERE KAN TILBY SINE

EGNE GARANTIER TIL DEG. ENKELTE STATER ELLER JURISDIKSJONER TILLATER IKKE BEGRENSNINGER PÅ VARIGHETEN AV EN UNDERFORSTÅTT GARANTI, SÅ DET KAN HENDE AT BEGRENSNINGEN OVENFOR IKKE GJELDER FOR DEG.

Lenovo garanterer ikke uavbrutt eller feilfri drift av en tjeneste eller at Lenovo vil korrigere alle defekter.

13 Ansvarsbegrensning

Omstendigheter kan oppstå der du, på grunn av en standard på Lenovos side eller annet ansvar, har rett til å få dekket skader fra Lenovo. Uavhengig av grunnlaget som du har rett til å kreve erstatning fra Lenovo på (inkludert grunnleggende brudd, uaktsomhet, uriktig fremstilling, eller andre kontrakter eller erstatningskrav), vil Lenovos fulle erstatningsansvar for alle krav i samlet form som oppstår fra eller er relatert til hver tjeneste, eller som ellers oppstår i henhold til denne avtalen, ikke overstige beløpet for eventuelle faktiske direkte skader opptil kostnadene

for tjenesten som er gjenstand for kravet. Denne begrensningen gjelder også for alle Lenovos underleverandører eller videreforhandlere. Det er det maksimale som Lenovo, dets forhandlere og underleverandører kollektivt er ansvarlige for. Følgende beløp er ikke gjenstand for en begrensning av skadebeløp: a) skader for legemsskade (inkludert død); b) skade på fast eiendom; og c) skade på fysisk personlig eiendom som Lenovo alene og juridisk er ansvarlig for.

Unntatt når det er uttrykkelig påkrevd ved lov uten mulighet for kontraktsfraskrivelse, skal ikke under noen omstendigheter Lenovo, dets forhandlere eller dets underleverandører være ansvarlig for noen av følgende, selv om de er informert om muligheten:

- a) tap av, eller skade på, data;
- b) spesielle, tilfeldige, eksemplariske eller indirekte skader eller for økonomiske følgeskader; eller
- c) tapt fortjeneste, virksomhet, omsetning, goodwill eller forventede besparelser.

SIDEN ENKELTE STATER ELLER JURISDIKSJONER IKKE TILLATER UTELUKKELSE ELLER BEGRENSNING AV TILFELDIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, KAN DET HENDE AT BEGRENSNINGEN ELLER UTELUKKELSEN OVENFOR IKKE GJELDER FOR DEG.

14 Generelt

- A. Lenovo forbeholder seg retten til å sette ut tjenester, eller deler av dem, til underleverandører valgt av Lenovo.
- B. Når en tjeneste involverer utskifting av et produkt eller en del, blir det utskiftede produktet eller delen Lenovos eiendom, og erstatningsproduktet eller -delen blir din eiendom.
- C. Kun uendrede Lenovo-produkter og -deler kvalifiserer for erstatning. Erstatningsproduktet eller -delen som leveres av Lenovo vil være i god fungerende stand og funksjonelt tilsvarende det opprinnelige produktet eller delen. Erstatningsproduktet eller -delen er kanskje ikke ny. Med mindre loven tillater det, skal erstatningsproduktet eller -delen garanteres for resten av perioden som er igjen på det opprinnelige produktet.
- D. Produkter og deler som presenteres for reparasjon kan erstattes av renoverte produkter eller deler av samme type i stedet for å bli reparert. Produkter og deler som repareres kan repareres ved hjelp av renoverte deler. Produktreparasjon kan føre til tap av data hvis produktet som skal repareres er i stand til å beholde brukergenererte data. . Ikke under noen omstendigheter skal Lenovo være ansvarlig for tap av data eller informasjon om et produkt eller deler av det som Lenovo kan gis tilgang til i løpet av tjenestene som skal leveres herunder.
- E. I den grad det er aktuelt for denne transaksjonen, er hver og en av oss ansvarlig for tilsyn, veiledning, kontroll og kompensasjon av vårt respektive personell.
- F. Hver og en av oss kan kommunisere med den andre via elektroniske midler, og slik kommunikasjon er akseptabel som et signert brev i den grad det er tillatt i henhold til gjeldende lov. En identifikasjonskode (kalt en «bruker-ID») i et elektronisk dokument skal være tilstrekkelig til å verifisere avsenderens identitet og dokumentets autentisitet.
- G. Hver av oss står fritt til å inngå lignende avtaler med andre.
- H. Hver av oss gir bare den andre lisensen og rettighetene som er angitt i eventuelle gjeldende lisensavtaler. Ingen andre lisenser eller rettigheter (inkludert lisenser eller rettigheter i henhold til patenter) gis verken direkte, underforstått eller på annen måte.
- I. Du samtykker i å ikke videreselge tjenesten. Ethvert forsøk på å gjøre dette er ugyldig med mindre det er skriftlig avtalt med Lenovo.
- J. Du er ansvarlig for å velge tjenestene som oppfyller dine behov og for resultatene som oppnås fra bruken av tjenestene.
- K. Ingen av oss vil fremme et rettslig søksmål, uansett form, som oppstår som følge av eller i forbindelse med denne avtalen eller transaksjonen under den mer enn to år etter at årsaken til søksmålet oppstod, med mindre annet kreves av gjeldende lokal lov. Etter en slik tidsbegrensning skal alle rettslige skritt som oppstår som følge av denne avtalen eller transaksjonen i henhold til den og alle respektive rettigheter knyttet til en slik handling bortfalle, med mindre annet kreves av gjeldende lov uten mulighet for kontraktsmessig fraskrivelse eller begrensning.
- L. Ingen av oss gir den andre retten til å bruke sine varemerker, handelsnavn eller andre betegnelser i noen markedsføring eller publisering uten skriftlig forhåndssamtykke.
- M. Hvis noen bestemmelse i denne avtalen anses å være ugyldig eller ugjennomførbar, skal de gjenværende bestemmelsene i denne avtalen fortsatt ha full gyldighet.
- N. Lenovos forpliktelse til å levere tjenester er betinget av den fullføring av registrering og/eller aktiveringsprosessen.
- O. Lenovo og dets tilknyttede selskaper, forretningspartnere, forhandlere og underleverandører kan behandle, lagre og bruke informasjon om transaksjonen din og kontaktinformasjonen din, inkludert navn, telefonnumre, adresser og e-postadresser, for å behandle og oppfylle transaksjonen uansett hvor de gjør forretninger. Vi kan også kontakte deg for å varsle deg om produkttilbakekalling, sikkerhetsproblemer eller servicetiltak. Der det er tillatt under lokal

lovgivning kan vi bruke denne informasjonen til å spørre om din tilfredshet med våre produkter eller tjenester, eller for å gi deg informasjon om andre produkter og tjenester. Du kan når som helst velge å ikke motta ytterligere slik kommunikasjon fra oss. For å oppnå disse formålene kan vi overføre opplysningene dine til ethvert land der vi driver virksomhet; vi kan levere dem til enheter som handler på våre vegne; eller vi kan offentliggjøre dem der loven krever det. Vi vil imidlertid ikke selge eller på annen måte overføre personlig identifiserbar informasjon mottatt fra deg til noen tredjeparter for deres egen direkte markedsføringsbruk uten ditt samtykke.

- P. Hver av oss skal overholde alle lover og forskrifter som gjelder for denne avtalen.
- Q. Kunden kan ikke overdra denne avtalen, helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra Lenovo. Ethvert forsøk på å gjøre dette er ugyldig. Ingen av oss vil urimelig holde tilbake slikt samtykke. Overdragelsen av denne avtalen av enten oss til et tilknyttet selskap eller til vår etterfølgerorganisasjon gjennom fusjon eller oppkjøp krever ikke samtykke fra den andre. Lenovo kan også overdra sine rettigheter til betalinger under denne avtalen uten ditt samtykke.
- R. Eventuelle vilkår som av sin art strekker seg utover opphøret av denne avtalen, forblir gyldige til de er oppfylt og skal gjelde for våre respektive etterfølgere og stedfortredere.
- S. Hver av oss fraskriver oss herved retten til en juryrettsak i enhver handling som oppstår under eller relatert til denne avtalen. FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonalt salg av varer gjelder ikke. Ingenting i denne avtalen tilsidesetter forbrukerens lovbestemte rettigheter, som ikke kan fraskrives eller begrenses i kontrakter.

15 Geografisk omfang og styrende lov

Rettighetene, pliktene og forpliktelsene til hver part er kun gyldige i kjøpslandet, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med deres vilkår. Med mindre annet er uttrykkelig angitt, regulerer lovene i landet der du kjøpte tjenesten denne avtalen.

DEL 2 – LANDSSPESIFIKKE VILKÅR

Europa, Midtøsten, Afrika (EMEA)

Bestemmelsene i Lenovos tjenesteavtale («avtalen») som er angitt nedenfor, vil bli erstattet av bestemmelsene som beskrives her. Alle vilkår og betingelser fra avtalen som ikke endres nedenfor, vil forbli uendret og ha full gyldighet.

H. Premium Care-støtte

Premium Care er en tilleggstjeneste som kun er tilgjengelig for utvalgte Lenovo-maskinvareprodukter mot et tilleggsgebyr. Den gjelder bare i tilfelle du valgte å kjøpe Premium Care. For å unngå tvil, Premium Care er ikke et standard tilbud. Ved kjøp vil Premium Care kjøre samtidig med Lenovos begrensede garanti. Dette vil ikke påvirke noen av dine lovbestemte rettigheter som angitt av forbrukerloven.

Premium Care inkluderer:

- Tilgang til Kundeengasjementssenter
- Løsning av garantihendelser
- Ekstern hendelsesløsning
- Programvarestøtte for opprinnelig utstyrsprodusent (OEM)
- Omfattende programvarestøtte
- Komme i gang-hjelp
- Årlig systemhelsesjekk

H.1 Kundeengasjementssenter

Premium Care-kundesenteret er tilgjengelig fra kl. 09.00 til 18.00 på virkedager, med unntak av alle gjeldende lokale helligdager. Premium Care-kundesenteret tilbyr følgende:

- a) Ekstern feilsøking og diagnostisk assistanse (inkludert mulig tilkobling til systemet eller produkter via en sikker Internett-tilkobling);
- b) Vurdere behovet for og, der det anses hensiktsmessig, å gi original utstyrsprodusent (OEM)-støttet programvarestøtte som definert nedenfor;
- c) Gi informasjon om din garantihendelse og saksbehandling for å hjelpe til med å spore, gå videre og avslutte;
- d) Validering av produktets serienummer og tjenesterettigheter;
- e) Avgjøre om problemet ditt er en garantihendelse, og avgjøre om garantihendelsen din kan løses via en av Premium Care-støttetjenestene som er beskrevet i dette avsnittet H (etter Lenovos skjønn); og
- f) Vurdere behovet for og, der det anses hensiktsmessig, sende ut service til stedet (unntatt nettbrett).

H.2 Garantihendelsesløsning – Service på stedet

- a) Etter fullføring av Premium Care kundesenterfeilsøking, hvis nødvendig (som fastsatt av Lenovo), vil Lenovo tilby service på stedet til ditt registrerte sted for å håndtere din garantihendelse.
- b) Tjenester på stedet er tilgjengelig på visse steder. Tjenesteområder finner du ved å kontakte Lenovos kontaktsenter. Tilleggsgebyrer kan påløpe utenfor tjenesteleverandørens normale tjenesteområde. Forutsatt at Premium Care-kundesenterets telefonbaserte feilsøking er fullført før kl. 14.00 lokal tid, vil en servicetekniker bli sendt ut for å komme til ditt sted neste virkedag. Denne tjenesten er tilgjengelig fra kl. 09.00–17.00, mandag til fredag, unntatt helligdager. Support samtaler mottatt av kundeengasjementssenteret etter kl. 14.00 lokal tid vil kreve en ekstra virkedag for utsending av en servicetekniker. Denne tjenesten er avhengig av tilgjengelighet av servicedeler. Du må sørge for et egnet arbeidsområde for demontering og remontering av produktet. Noen reparasjoner må kanskje utføres på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning og returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning.
- c) Tjenester på stedet:
 - I. er kun tilgjengelig på utvalgte modeller av Lenovo-produkter, bærbare PC-er, stasjonære PC-er og alt-i-ett-maskiner;
 - II. Lenovo-tjenesteleverandøren kan informere deg om den forventede ankomsttiden, og vil i så fall be om bekreftelse på din tilstedeværelse på det aktuelle stedet på dette tidspunktet. Ankomsttider vil avhenge av din registrerte plassering og din raske respons på Lenovos forespørsel om bekreftelse av ankomsttid;
 - III. Garanterer ikke løsningen av en garantihendelse, heller ikke løsningen på garantihendelsen innen en gitt tidsperiode;
 - IV. Krever at, der du ikke er tilgjengelig på ditt registrerte sted etter bekreftelse fra deg om din tilstedeværelse ved forventet ankomsttid, vil Lenovos tjenesteleverandør legge igjen kontaktinformasjon for å gi bevis på Lenovos besøk. Ved gjentatt fravær kan Lenovo kreve et tilleggsgebyr for eventuelle oppfølgingsbesøk.

H.3 Løsning av garantihendelse – eksternt

Etter fullføring av Premium Care-kundesenterets feilsøking, hvis nødvendig (som fastsatt av Lenovo), vil Lenovo forsøke å håndtere og løse garantihendelsen eksternt.

H.4 OEM-støttet programvarestøtte

OEM-støttet programvarestøtte omfatter Lenovo som tilbyr ett enkelt kontaktpunkt og samarbeidshjelp for å jobbe med OEM-er om OEM-støttede programvarebekymringer i henhold til følgende:

- a) Tilby operativsystem- og oppsettsassistanse knyttet til OEM-støtteprogramvaren (merk: Oppsettsassistanse omfatter bare støtte for OEM-støtteprogramvare, grunnleggende spørsmål, funksjonsdefinisjonsspørsmål og OEM-tilgjengelig reparasjons-/oppdateringsassistanse og -implementering);
- b) Lenovos avanserte tekniske supportagent fungerer som et enkelt kontaktpunkt for å forenkle kommunikasjonen mellom deg og OEM;
- c) Intil problemet ditt er identifisert, isolert og eskalert til OEM, vil Lenovos avanserte tekniske supportrepresentant kontakte OEM for å registrere problemet ditt. Lenovos avanserte tekniske supportrepresentant vil deretter overvåke problemene og oppdatere om status og foreslåtte løsninger;
- d) Det er en forutsetning for denne tjenesten at du må ha alle nødvendige lisens- og støtteavtaler med OEM.
- e) Lenovo ekskluderer ethvert ansvar eller erstatningsansvar for ytelsen til OEMs programvare, produkter eller tjenester;
- f) Lenovo garanterer ikke at eventuelle problemer vil bli løst; og
- g) Du forstår og godtar at løsninger kanskje ikke er tilgjengelige fra OEM. Du godtar at når ingen løsning er tilgjengelig, eller i de tilfeller hvor løsningen er uakseptabel for deg, er Lenovos forpliktelse til å gi samarbeidende støtte fortsatt oppfylt;

H.5 Omfattende programvarestøtte

Lenovo vil gjøre en rimelig innsats for å løse problemer du kontakter oss om, men Lenovo kan ikke være ansvarlig for å tilby løsninger som enten ikke er tilgjengelige eller er utenfor Lenovos rimelige kunnskap, spesielt, men ikke begrenset til, hvis problemet ditt er knyttet til en programvarefeil som ikke er Lenovo-merket. Lenovo skal ikke holdes ansvarlig på noen måte for unnlattelse av å gi støtte til slik programvare som ikke er produsert av Lenovo.

- a) Forhåndslastede programmer som Lenovo vil gi grunnleggende støtte for, inkludert grunnleggende spørsmål og funksjonsdefinisjonsspørsmål
 - (i) Windows®-operativsystem
 - (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 (Penn)
 - (xi) Lenovo OneKey Recovery
- b) Tredjeparts programvare som Lenovo vil gi grunnleggende støtte for, inkludert grunnleggende spørsmål og funksjonsdefinisjonsspørsmål (hvis lisens er tilgjengelig)
 - (i) Adobe® Acrobat® standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Drop box (kun basics)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Norton Anti-Virus
 - (vii) Norton – Internet Security
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense (hvis forhåndsinstallert av Lenovo)
 - (x) MS Office 365

H.6 Komme i gang-hjelp

Komme i gang-assistansen vil bli gitt gjennom kundeservicesenteret og vil hjelpe deg med å sette opp enheten din eksternt. Dette kan omfatte at du er i besittelse av det nødvendige:

- a) Programvareinstallasjon:
 - (i) Installere programvare
 - (ii) Konfigurere nettleser
 - (iii) Konfigurere e-posttjenester
 - (iv) Installere og konfigurere antivirusprogramvare på systemet

- (v) Kontrollere at systemet er kompatibelt med programvaren som skal installeres
 - (vi) Utføre nødvendige programvareoppdateringer for å sikre at Lenovo-installerte programvarer er oppdatert
 - (vii) Opprette snarveier på skrivebordet, startmenyen og hurtigstartlinjen som vil hjelpe deg med å få tilgang til applikasjonen raskere
- b) Koble Lenovo-enheten til nettverket:
- (i) Koble opptil 4 enheter til det trådløse nettverket. Enheter kan omfatte systemer, nettbrett, smarttelefoner, spillkonsoller, skrivere eller lagringsenheter
 - (ii) Sørg for at de nye enhetene er synlige og tilgjengelige via nettverket
 - (iii) Konfigurer sikkerhetsinnstillinger for nettverket og bekreft internettforbindelsen til ISP
- c) Annen Komme i gang-støtte, som for eksempel:
- (i) Lenovo produktstøtte og garantiinformasjon
 - (ii) Hjelpeveiledning om registreringsprosessen
 - (iii) Hot Fix og oppdateringshjelp
 - (iv) Grunnleggende spørsmål om «Slik gjør du det» eller definisjon av funksjoner

H.7 Årlig systemhelsesjekk

En avansert teknisk supportagent vil utføre denne tjenesten eksternt over telefonen, unntatt for Android-nettbrett.

- a) Utfør en trinnvis sjekk med vårt proprietære trimmingsverktøy
- b) Optimaliser operativsysteminnstillinger og -funksjoner til bransjestandarder
- c) Kalibrer minnesteuring
- d) Hent verdifull ledig harddiskplass
- e) Optimaliser internett- og nettleserinnstillinger
- f) Planlegg defragmentering og sjekk av skadete sektorer
- g) Oppdater kritiske Windows-filer og servicepakker, og aktiver automatiske oppdateringer for å holde systemet ditt friskt
- h) Utnytt de unike funksjonene i hver operativsystemversjon

Vær oppmerksom på at den årlige systemhelsesjekk-tjenesten krever bruk av tredjepartsprogramvare. Denne tjenesten er bare tilgjengelig for deg hvis du har godtatt tredjepartens lisensavtale for sluttbrukere. Lenovo er ikke ansvarlig for tredjepartsprogramvare eller handlingene eller utelatelserne til noen tredjeparts programvareleverandør.

H.8 Dine ansvar

For å få tilgang til Premium Care-støtte, må du overholde følgende:

- a) Oppgi ditt opprinnelige kjøpsbevis, hvis du blir bedt om det;
- b) Oppgi informasjon om årsakene til problemene med produktet ditt
- c) Svare på forespørsler om informasjon, inkludert, men ikke begrenset til, produktets serienummer, modell, versjon av operativsystemet og programvaren som er installert, eventuelle eksterne enheter som er tilkoblet eller installert, eventuelle feilmeldinger som vises, handlinger som er utført eller kontekst før produktet opplevde problemet
- d) Følge instruksjonene våre;
- e) Oppdatere programvare til publiserte utgivelser før du kontakter vårt kundeservicesenter
- f) Sørg for å ta sikkerhetskopi av programvare og data, siden eventuell reinstallasjon av den opprinnelige versjonen av programvaren kan føre til sletting av programvare og data. Du vil uansett være ansvarlig for å installere alle andre programvareprogrammer, data og passord på nytt.

H.9 Premium Care Plus

Premium Care Plus er en mangefasettert tjeneste som kombinerer komponenter av våre eksisterende tjenester for et omfattende og bredt utvalg av støtteverktøy når du trenger hjelp fra Lenovo. Når du kontakter oss for støtte, vil våre serviceoperatører benytte seg av Premium Care Plus, avhengig av dine spesifikke behov.

- a) Vilkårene og betingelsene som gjelder for hvert tjenesteverktøy finnes i denne tjenesteavtalen for personlige enheter som følger:
- b) [Premium Care](#) – Punkt 6.3 H (finnes i noen landsversjoner av denne avtalen i del 2, avsnitt 1)
- c) [Beskyttelse mot utilsiktet skade](#) («ADP») – avsnitt 6.3 C
- d) [Fremskyndet lager](#) – avsnitt D.3
- e) [Forseglet batteri](#) – avsnitt 6.2 C
- f) [Lenovo Migration Assistant](#) Du kan finne vilkårene og betingelsene [for denne tjenesten](#) som en del av Vantage-plattformen.
- g) [Lenovo Smart Performance-tjenestevilkår](#) finnes her som en del av Vantage-plattformen.
 - 1) [Selvbetjeningsversjon](#)
 - 2) Noen elementer av tjenesten, som Smart Performance, kan nås av deg individuelt når som helst. Hvis du ønsker å få tilgang til Smart Performance-komponentens kontrollpanel uavhengig av hverandre, må du logge på [Vantage-plattformen](#) som er vert for programvaren for tjenesten. Ofte stilte spørsmål på [Vantage-plattformen](#) vår finner du [her](#).
 - 3) På andre tidspunkter vil Lenovos tjenesteoperatører bruke vår programvare og Smart Performance-funksjoner på

dine vegne når du kontakter oss.

h) Unntak på stedet for Android nettbrett og Chromebooks:

- i. Android-nettbrett og Chromebooks vil tilby en prioritert reparasjonsløsning via kurer-/innleveringsstøtte og inkluderer ikke Smart Performance- og datamigreringsfunksjonene som er tilgjengelige gjennom Lenovo Vantage. Forseglet batterigaranti støttes på bærbare datamaskiner (inkludert Chromebooks), men gjelder ikke for Android-nettbrett og -datamaskiner.
- ii. De vil bli vurdert og problemer løses av spesialistteam ved et eksternt servicesenter under vår Expedited Courier-tjeneste. Du vil bli sendt instruksjoner og hjelp for levering av enheten til riktig servicesenter. For mer informasjon om dette, se del 1, avsnitt 6.2 (D3) i dette dokumentet.

Følgende legges til på slutten av avsnitt 6.2.

D.6 Beskrivelse av tjenestetilbudet Neste virkedags rettelse:

- a) Service på stedet – Forpliktelse om neste virkedags rettelse. Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon, vil produktet bli reparert eller skiftet ut på stedet ditt. En serviceleverandørtekniker vil bli sendt for å komme til din lokasjon neste virkedag.
- b) Denne tjenesten er tilgjengelig i normal arbeidstid, mandag til fredag, med unntak av lokale helligdager. Supportsamtaler mottatt av kundesenteret etter kl. 15.00 lokal tid vil kreve en ekstra dag for utsending av en serviceleverandørtekniker.
- c) Denne tjenesten er kun tilgjengelig på visse steder, og disse må bekreftes med Lenovo på forhånd. Kontakt Lenovo eller en tjenesteleverandør for informasjon om tilgjengelighet. Ekstra kostnader kan påløpe utenfor tjenesteleverandørens normale tjenesteområde. Denne tjenesten og plasseringen til produktet ditt må aktiveres med Lenovo. Hvis du endrer plasseringen av produktet, må du oppdatere stedsaktiveringen. Instruksjoner for stedsaktivering finner du på www.lenovo.com/activation. Denne tjenesten er kanskje ikke tilgjengelig i opptil tretti (30) dager etter stedsaktivering. Du må sørge for et egnet arbeidsområde for demontering og montering av produktet. Noen reparasjoner må kanskje utføres på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning og returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning. Denne tjenesten er kun tilgjengelig innen 0–50 miles (0–80 km) fra Lenovos støttesenter.

ADP Light: Punkt 6.3.C, «Dekningsperiode» erstattes med følgende:

Perioden for denne tjenesten skal begynne på garantiens startdato for det dekkede produktet. Den utløper ved utløpet av perioden som er angitt i fakturaen for tjenesten. Dekningsperioden opphører umiddelbart etter at det er gjort krav på innehavere av produktet i henhold til denne avtalen, eller hvis produktet erstattes i henhold til denne avtalen.

Følgende avsnitt 6.3.1 H er lagt til i avsnitt 6.3:

RASK UTSKIFTNING

Rapid Replacement («RR») er tilgjengelig for Lenovos visuelle produkter, som kun er skjermer. Kunder logger en standard garantisamtale med kundesenteret eller med en Lenovo-autorisert servicepartner. Når kundesenteret eller Lenovos autoriserte servicepartner anser det visuelle produktet som defekt og kvalifisert for garanti, sendes en erstatningsenhet. Når erstatningsenheten er mottatt, må kundene erstatte den defekte monitoren med en ny monitor. Plasser den defekte monitoren i emballasjen, som inneholdt erstatningsmonitoren, og returner monitoren til den angitte adressen.

Merk: Kunder har 10 virkedager på seg til å returnere det defekte produktet. Unnlattelse av å gjøre dette vil resultere i at kunder faktureres for erstatningsenheten. Erstatningsenheten er kanskje ikke ny, men vil ha tilsvarende (eller høyere) spesifikasjoner.

Følgende avsnitt 6.3.J er lagt til i avsnitt 6.3:

SKJERMBESKYTTER

Tjenesten er kun tilgjengelig i landet der den er kjøpt og registrert.

1. SKJERMBESKYTTELSESTJENESTE

- a) Produkt dekket: Lenovo nettbrettprodukter kun som identifisert på fakturaen eller kjøpsbeviset.
- b) Omfanget av tjenesten: Lenovo vil reparere eller erstatte produktet hvis det opplever feil som påvirker LCD-skjermens funksjonalitet som oppstår under normale driftsforhold og håndtering på grunn av utilsiktede støt mot eller fall av produktet.
- c) Dekningsperiode: Serviceperioden skal begynne på garantiens startdato for det dekkede produktet. Den utløper ved utløpet av perioden som er angitt i fakturaen for tjenesten. Dekningsperioden opphører umiddelbart hvis produktet repareres eller erstattes i henhold til denne avtalen.

Når tjenesten involverer utskifting av produktet eller en del, blir det erstattede produktet eller delen Lenovos eiendom og erstatningsproduktet eller delen blir din eiendom. Du må returnere det utskiftede produktet eller delen som angitt av tjenesteleverandøren. Erstatningsproduktet eller delen som leveres av Lenovo er kanskje ikke nye, men vil være i god stand og i det minste funksjonelt tilsvarende det opprinnelige produktet eller delen.

Tjenesten dekker ikke: installert kameralinse, batterier, lyspærer, minnekort, ledningskoblinger, strømadaptere, bæreevesker eller mapper, stylus- eller digitaliseringspenner, holdere, dokkingstasjoner, portreplikatorer, produktkomponenter som er installert i produktet på kjøpstidspunktet, inkludert den interne sentrale prosesseringsenheten, integrert minnestasjon, eksternt tastatur, valgfrie funksjoner installert av Lenovo på kjøpstidspunktet, eksterne høyttalere, tilbehør som er kjøpt i tillegg til baseenheten, tredjepartsprodukter (de som ikke har Lenovo-logoen) selv om de selges av Lenovo, eller ethvert produkt reparert av noen andre enn Lenovo eller en tjenesteleverandør autorisert av Lenovo.

I tillegg dekker ikke denne tjenesten:

- (i) Normal slitasje på produktet;
- (ii) Væskesøl på produktet, inkludert tastatur, LCD, mikrofon, alle plugg og knapper;
- (iii) En elektrisk overspenning som skader produktenes strømkrets;
- (iv) Driftsmessige eller strukturelle feil av andre grunner;
- (v) Deler som er beregnet på å skiftes ut eller forbrukes (f.eks. batterier);
- (vi) Kosmetisk skade (f.eks. riper, bulker eller sprekker som ikke påvirker produktets funksjonalitet eller strukturelle integritet);
- (vii) Skade fra misbruk, feil bruk, uautorisert modifisering, upassende fysiske eller driftsmessige miljøer, feilaktig vedlikehold av noen andre enn Lenovo-autoriserte tjenesteleverandører, fjerning av originale deler eller endring av produkt eller identifikasjonsetiketter; eller
- (viii) Skade forårsaket av et produkt som ikke dekkes av denne avtalen eller forårsaket av biologiske farer eller kroppsvæsker fra mennesker eller dyr.

Landsspesifikke vilkår

Sør-Afrika

H.2 Løsning av garantihendelser – Service på stedet: følgende seksjon H.2.b erstattes av:

Next Business-tjenesten er kun tilgjengelig i følgende byer og innenfor 0–50 km rekkevidde: Johannesburg, Cape Town, Durban, Port Elizabeth, Bloemfontein. Kunder utover 50 km fra oppførte byer vil bli støttet av Courier-modellen (partneroppheving/retur). Hvis Premium Care-kundesenterets telefonbaserte feilsøking er fullført før kl. 15.00 lokal tid, vil en servicetekniker bli sendt for å ankomme ditt sted neste virkedag. Denne tjenesten er tilgjengelig fra kl. 08.00–17.00, mandag til fredag, unntatt helligdager. Support samtaler mottatt av kundeengasjementssenteret etter kl. 15.00 lokal tid vil kreve en ekstra virkedag for utsending av en servicetekniker. Denne tjenesten er avhengig av tilgjengelighet av servicedeler. Du må sørge for et egnet arbeidsområde for demontering og remontering av produktet. Noen reparasjoner må kanskje utføres på et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning og returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning.

Storbritannia

Avsnitt 6.2, D1 erstattes av:

D.1. Depottjeneste: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller gjennom bruk av en kundeutskiftbar enhet («CRU»), vil produktet bli reparert eller skiftet ut ved et anvist servicesenter. Du er ansvarlig for å koble fra produktet, pakke det i forsendelsesbeholderen og sende produktet til det angitte servicesenteret. Fraktkostnader vil bli betalt av deg. Tjenesteleverandøren vil returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning.

Avsnitt 6.2, E5, E6 erstattes av:

E.5 og E.6. Service på stedet – andre virkedag-respons og neste virkedag-respons: For å oppfylle responstiden må support samtalen mottas av angitt servicesenter innen kl. 15.00 i Storbritannia.

Frankrike

Avsnitt 6.2, D1 erstattes av:

D.1. Depottjeneste: Hvis et problem med produktet ditt ikke kan løses via telefon eller ved bruk av en kundeutskiftbar enhet («CRU»), vil produktet bli reparert eller skiftet ut på et anvist servicesenter. Du er ansvarlig for å koble fra produktet, pakke det i forsendelsesbeholderen og sende produktet til det angitte servicesenteret. Fraktkostnader vil bli betalt av deg. Tjenesteleverandøren vil returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning.

Avsnitt 6.2, D5, D6 Støtteanropstid for løsning erstattes av:

Service på stedet – andre virkedag-respons og neste virkedag-respons: For å oppfylle responstiden må supportanropet være mottatt innen kl. 15.00 lokal tid.

Avsnitt 6.2 D4 byttes ut med:

Hvis et problem med ditt produkt ikke kan løses via telefon eller gjennom en CRU, vil produktet ditt bli reparert eller skiftet ut på ditt sted, vanligvis innen fem virkedager. Denne tjenesten er tilgjengelig i normal åpningstid, mandag til fredag, unntatt helligdager. Du må sørge for et egnet arbeidsområde for demontering og remontering av produktet. For tjenester som tilbys i en bolig, må en voksen være til stede til enhver tid under serviceteknikerens besøk. Etter Lenovos eget skjønn for videre undersøkelser, ytelsestester osv., kan det være nødvendig å utføre noen reparasjoner ved et servicesenter. I så fall vil tjenesteleverandøren sende produktet til servicesenteret for egen regning og returnere det reparerte produktet eller erstatningsproduktet til deg for egen regning.

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

Generelt avsnitt, K, slettes og erstattes av:

Rettighetene, pliktene og forpliktelsene til hver part er kun gyldige i landet tjenesten ble registrert hos Lenovo, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med vilkårene. Lovene i Hongkong regulerer denne avtalen.

Estland, Latvia, Litauen

Generelt avsnitt, K, slettes og erstattes av:

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

Island

Generelt avsnitt, K, slettes og erstattes av:

Rettighetene, pliktene og forpliktelsene til hver part er kun gyldige i landet tjenesten ble kjøpt for, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med vilkårene. Lovene i Danmark regulerer denne avtalen.

Luxemburg

Generelt avsnitt, K, slettes og erstattes av:

Rettighetene, pliktene og forpliktelsene til hver part er kun gyldige i landet tjenesten ble kjøpt for, bortsett fra at alle lisenser er gyldige i samsvar med vilkårene. Lovene i Belgia regulerer denne avtalen.