



## Lenovos Serviceavtal för personliga datorenheter

**VIKTIG INFORMATION: LÄS FÖLJANDE VILLKOR NOGGRANT. DETTA LENOVOS SERVICEAVTAL FÖR PERSONLIGA DATORENHETER INKLUSIVE DESS BILAGOR ("AVTAL") ÄR ETT JURIDISKT BINDANDE AVTAL MELLAN DIG ("KUND" ELLER "DU") OCH DET LENOVO KONCERNBOLAG SOM ANGES NEDAN ("LENOVO" ELLER "VI"). DU ACCEPTERAR DESSA VILLKOR GENOM ATT ANVÄNDA ELLER REGISTRERA EN TJÄNST. OM DU INTE ACCEPTERAR DESSA VILLKOR SKA DU INTE ANVÄNDA ELLER REGISTRERA TJÄNSTEN. MEDDELA ISTÄLLET LENOVO ELLER DIN SÄLJARE INOM TRETTIO (30)**

**DAGAR EFTER INKÖPSDATUM FÖR ATT AVBESTÄLLA. FÖRUTOM I DE FALL SOM ANGES I DEL 2 I DETTA AVTAL KOMMER LENOVO INTE ATT MEDGE NÅGON ÅTERBETALNING OM EN TJÄNST VID NÅGOT TILLFÄLLE ÄR ANVÄND ELLER REGISTRERAD. DETTA AVTAL BESTÅR AV FÖLJANDE DELAR:**

**DEL 1– GLOBALA VILLKOR DEL 2– LANDSPECIFIKA VILLKOR**

**VILLKOREN I DEL 2 ERSÄTTER ELLER ÄNDRAR ENDAST VILLKOREN I DEL 1 ENLIGT SPECIFIKATIONEN FÖR ETT VISST LAND.**

---

### DEL 1 – GLOBALA VILLKOR

---

#### **Avtalsslutande organ:**

Detta Avtal gäller mellan dig och Lenovo-företaget i det land där du köpte tjänsten. Om Lenovo inte kan identifiera ett koncernbolag i inköpslandet är Lenovos avtalsslutande organ Lenovo PC HK Ltd.

#### **1 Vad detta Avtal omfattar**

Detta Avtal, tillsammans med Lenovos Begränsade Garanti, utgör det fullständiga avtalet mellan dig och Lenovo gällande Förlängd Garanti, Garantiuppgrädering, Eftergaranti och andra tjänster (var för sig benämnt "Tjänst" och gemensamt "Tjänster"), sålt med ett artikelnummer som anges på din faktura eller orderbekräftelse. Det ersätter tidigare muntlig eller skriftlig kommunikation mellan dig och Lenovo gällande Tjänsten eller Tjänster specificerade i detta Avtal. Ytterligare villkor i order eller skriftlig kommunikation från dig ska anses ogiltiga. Detta Avtal ändrar endast Lenovos Begränsade Garanti enligt vad som anges nedan. **Alla Tjänster är inte tillgängliga i alla regioner och länder eller för alla produkter.** Detta Avtal gäller endast för den specifika Tjänst du köpt eller Tjänster specificerade i detta Avtal.

#### **2 Vad detta Avtal inte omfattar**

**Detta Avtal gäller inte för Lenovos server-, lagrings- och telefonprodukter. Lenovo ska inte ha något ansvar för följande:**

- (i) Oavbruten eller felfri drift av en produkt eller Tjänst,
- (ii) förlust av eller skada på dina data,
- (iii) programvaror, vare sig de levererats med en produkt eller har installerats senare,
- (iv) fel eller skador till följd av felaktig användning, missbruk, olyckshändelse, ändring, olämplig fysisk miljö eller driftsmiljö, naturkatastrofer, strömökning, felaktigt underhåll, eller användning i strid mot produktinformationsmaterial,
- (v) skada orsakad av en icke-auktoriserad tjänsteleverantör,
- (vi) fel i, eller skada orsakad av, tredje parts produkter, inklusive sådana tredje parts produkter som Lenovo kan komma att tillhandahålla eller integrera i Lenovo-produkten på din begäran,

- (vii) produkter eller delar av en Lenovo-produkt eller icke-Lenovo-produkt med en ändrad identifikationsetikett eller från vilken identifikationsetiketten har tagits bort, eller
- (viii) befintliga fel i din produkt som inträffade på eller före datumet för detta Avtal.

### 3 Registrering och aktivering

4

Registrering är den process genom vilken Lenovo berättigar din hårdvaruprodukt till den Tjänst du har köpt. En Tjänst måste registreras hos Lenovo inom trettio (30) dagar från inköpsdatumet. Beroende på vilken Tjänst som köpts, kan aktivering krävas utöver registrering. Aktiveringsprocessen tillhandahåller lokaliseringssuppgifter som krävs för att leverera specifika servicenivåer enligt vad som anges i avsnitt 6.

### 5 Erhålla service

Kontakta Lenovo eller en av Lenovo auktoriserad tjänsteleverantör ("Tjänsteleverantör") eller en av Lenovo auktoriserad återförsäljare, om inköpet gjorts från en återförsäljare, i inköpslandet. Du måste följa de procedurer för felsökning och problemlösning som anges. Tjänsteleverantören kan komma att försöka diagnostisera och lösa problemet via telefon, e-post eller fjärrassistans. För mer information, besök [support.lenovo.com](http://support.lenovo.com).

### 6 Tjänstens tillgänglighet

7

Den angivna nivån för Tjänsten kanske inte är tillgänglig på alla platser. Även där Tjänsten visas som tillgänglig, kan det fortfarande finnas vissa geografiska begränsningar såsom öar och avlägsna områden eller brist på utbildad personal som hindrar tillhandahållandet av Tjänsten. Även om Tjänsten visas som ej tillgänglig, kan Lenovo ändå ha möjlighet att hantera dina förfrågningar.

### 6 Tjänsteerbjudanden

Tjänsterna är endast kompatibla med vissa produkter i enlighet med vad som anges på din faktura.

#### 6.1 Definitioner av Tjänster

##### A. Kundinstallerade delar (Customer Replaceable Unit, "CRU")

En CRU är en reservdel som Tjänsteleverantören levererar för installation av dig. CRU:er som du enkelt kan installera själv kallas "Självinstallations-CRU:er". Installation av Självinstallations-CRU:er är ditt ansvar. "Tillvalstjänst-CRU:er" är CRU:er som kräver tekniskt kunnande och verktyg. Tjänsteleverantören kan installera Tillvalstjänst-CRU:er eller Självinstallations-CRU:er om en Tjänst har köpts. Du hittar CRU:er och deras beteckningar på [support.lenovo.com/partslookup](http://support.lenovo.com/partslookup) eller genom att kontakta en representant för Lenovo.

##### B. Platsinstallerade delar (Field Replacement Units, "FRU")

En FRU är en reservdel som inte är en CRU. Installationen av en FRU utförs av en servicetekniker.

##### C. Teknikerinstallerade CRU:er (Technician Installed CRUs, "TICRU")

En TICRU används om ett problem med din produkt kan avhjälpas genom en CRU som ersätter en intern del. En servicetekniker kommer att skickas till din adress för att installera CRU:n. Utbyte av externa delar med en CRU förblir ditt ansvar.

##### D. Tjänst på plats (on-site)

Tjänst på plats innebär att om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU, kommer reparation att utföras där du befinner dig. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Du måste bereda tillgång till en lämplig arbetsyta för demontering och montering av produkten. Om tjänster utförs i ett hem, måste en vuxen vara närvarande hela tiden under serviceteknikerns besök. För ytterligare undersökning, funktionstester, etc., kan en del reparationer, enligt Lenovos bedömning, behöva utföras vid ett servicecenter. I sådana fall skickar Tjänsteleverantören produkten till servicecentret på sin bekostnad och returnerar den reparerade eller utbytta produkten.

**Tjänster på plats är endast tillgängliga i vissa områden. Tjänsteområden för vissa produkter hittar du på [www.lenovocator.com](http://www.lenovocator.com) eller genom att kontakta en representant för Lenovo. Ytterligare avgifter kan tillkomma utanför en Tjänsteleverantörs normala serviceområde.**

##### E. Tider för tillhandahållande av fälttjänster

- Kontorstid: 9x5-tjänster definieras som nio timmar per dag, fem dagar i veckan, under normal kontorstid, exklusive lokala allmänna och nationella helgdagar

- 24/7-tjänster: 24x7-tjänster definieras som 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan, 365 dagar om året.

#### **F. Åtta timmars svarstid**

Målet om åtta timmars svarstid avser tidsperioden från att den telefonbaserade felsökningen är avslutad och loggad, tills CRU:n är levererad eller ankomsten av en servicetekniker hos dig. Denna åttatimmarsperiod är ett tillägg till den genomsnittliga tiden för fastställande av problem, från telefonsamtal tills båda parter fastställt problemet och definierat erforderlig handlingsplan.

#### **G. Fyra timmars svarstid**

Målet om fyra timmars svarstid avser tidsperioden från att den telefonbaserade felsökningen är avslutad och loggad, tills CRU:n är levererad eller ankomsten av en servicetekniker hos dig. Denna fyratimmarsperiod är ett tillägg till den genomsnittliga tiden för fastställande av problem, från telefonsamtal tills båda parter fastställt problemet och definierat erforderlig handlingsplan.

#### **H. Representant för Lenovo**

En representant för Lenovo ska anses omfatta Lenovo säljpersonal, ombud på kontaktcenter, av Lenovo auktoriserad återförsäljare eller distributör.

### **6.2 Beskrivningar av tjänsteerbjudande**

#### **A. Förlängd Garanti**

Förlängd Garanti för din produkt gäller för perioden som du köpt sådan garanti, med början på startdatumet för den ursprungliga basgarantin. En förlängning måste köpas under löptiden för produktens ursprungliga basgaranti (om till exempel den ursprungliga basgarantin är ett år och Förlängd Garanti köps för tre år, är det totala antalet år för Förlängd Garanti tre år). Delar som förbrukas genom användning av produkten till exempel stylus, digitaliseringspenna och batterier omfattas inte av denna Tjänst. Garantiperioden för alla Lenovo-batterier, stylus och digitaliseringspennor är begränsad till 12 månader om inte annat anges. Såvida du inte köper en separat Förlängd Garanti för batteri, kommer garantiperioden för ditt batteri att löpa ut vid slutet av den period som anges i din Lenovo Begränsade Garanti.

#### **B. Förlängd Garanti för batteri**

Lenovos Förlängda Begränsade Garanti för batteriet i din produkt gäller för den period som du köpt sådan garanti, med början på startdatumet för ditt batteris ursprungliga basgarantiperiod. Du är berättigad till ett ersättningsbatteri om batterifel uppstår under den förlängda perioden efter ditt batteris ursprungliga basgarantiperiod. Batteriet i din produkt är en CRU, därmed kommer ett ersättningsbatteri skickas till dig. Denna Tjänst måste köpas innan din produkts ursprungliga basgarantiperiod för batteri löper ut.

#### **C. Förlängd Garanti för förseglat batteri**

Lenovos Förlängda Begränsade Garanti för batteriet i din produkt gäller för den period som du köpt sådan garanti, med början på startdatumet för ditt batteris ursprungliga basgarantiperiod. Du är berättigad till ett ersättningsbatteri om batterifel uppstår under den förlängda perioden efter ditt batteris ursprungliga basgarantiperiod. Batteriet i din produkt är ett förseglat batteri och är inte en CRU, därmed kommer ditt batteri bytas ut vid en depå eller där du befinner dig beroende på vilken Garantiuppgradering du har köpt. Denna Tjänst måste köpas innan din produkts ursprungliga basgarantiperiod för batteri löper ut.

#### **D. Garantiuppgradering**

Servicetypen för din Lenovo Begränsade Garanti och tillämplig Förlängd Garantiuppgraderas till servicetyp nedan i enlighet med det Garantiuppgraderingsalternativ du köper. För att en systemuppgradering ska gälla måste systemet även omfattas av den ursprungliga eller förlängda garantin.

**D.1. Depåservice:** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer din produkt att repareras eller bytas ut på ett anvisat servicecenter. Du ansvarar för att koppla loss produkten och packa den i transportförpackningen tillsammans med andra delar eller information som krävs av Lenovo samt returnera produkten till det anvisade servicecentret.

Fraktkostnader betalas av Tjänsteleverantören.

När problemet är löst kommer Lenovo att skicka produkten till din registrerade adress. Du ansvarar för kostnaden för delar som inte packats och skickats med produkten.

**D.2. Inlämnande:** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer din produkt att, på din risk och bekostnad, repareras eller bytas ut på ett anvisat servicecenter. Efter att produkten har reparerats eller bytts ut kommer den att göras tillgänglig för din avhämtning. Om du inte hämtar produkten inom en rimlig tid får Tjänsteleverantören, efter eget tycke och utan något ansvar gentemot dig, göra sig av med produktendig.

**D.3. Skyndsam depå** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer din produkt att repareras eller bytas ut på ett anvisat servicecenter med skyndsam handläggning. Du ansvarar för att koppla loss produkten och packa den i transportförpackningen för returneringen av din produkt till det anvisade servicecentret. Fraktkostnader betalas av Tjänsteleverantören.

**D.4. Tjänst på plats (on-site):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer reparation att utföras där du befinner dig. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar.

**D.5. Tjänst på plats (on-site)– Svar inom två arbetsdagar (Second Business Day Response, "SBD"):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer reparation att utföras där du befinner dig. En servicetekniker kommer att skickas till din adress inom två arbetsdagar. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Supportsamtal som tas emot av kundtjänst efter 16:00 lokal tid kräver en extra dag för att sända en servicetekniker.

**D.6. Tjänst på plats (on-site)– Svar följande arbetsdag (Next Business Day Response, "NBD"):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU kommer reparation att utföras där du befinner dig. En servicetekniker kommer att skickas till din adress nästa arbetsdag. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Supportsamtal som tas emot av kundtjänst efter 16:00 lokal tid kräver en extra dag för att sända en servicetekniker. Denna Tjänst tillhandahålls under förutsättning att reservdelar finns tillgängliga.

**D.7. Tjänst på plats (on-site) – Svar inom åtta timmar (24x7):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon kommer reparation att utföras där du befinner dig. Efter felsökningen per telefon kommer en servicetekniker att skickas till din plats inom åtta timmar enligt beskrivning i svarstidsavsnittet i detta avtal. Denna Tjänst är tillgänglig 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan, 365 dagar om året. Du måste följa felsökningsprocedurerna per telefon innan en servicetekniker skickas. Denna Tjänst tillhandahålls under förutsättning att reservdelar finns tillgängliga. Denna Tjänst och platsen där din produkt finns måste aktiveras hos Lenovo. Om du flyttar din produkt till en annan plats måste du uppdatera din aktiverade plats. Instruktioner för aktivering av plats hittar du på [www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation). Efter aktivering av en plats kan det dröja upp till trettio (30) dagar innan denna Tjänst är tillgänglig.

**D.8. Tjänst på plats (on-site) – Svar inom fyra timmar (kontorstid):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon kommer reparation att utföras där du befinner dig inom fyra timmar enligt beskrivningen i svarstidsavsnittet i detta avtal. Efter felsökning per telefon kommer en tjänsteleverantörstekniker att skickas till din plats. Du måste följa felsökningsprocedurerna per telefon innan en servicetekniker skickas. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Denna Tjänst tillhandahålls under förutsättning att reservdelar finns tillgängliga. Denna Tjänst och platsen där din produkt finns måste aktiveras hos Lenovo. Om du flyttar din produkt till en annan plats måste du uppdatera din aktiverade plats. Instruktioner för aktivering av plats hittar du på [www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation). Efter aktivering av en plats kan det dröja upp till trettio (30) dagar innan denna Tjänst är tillgänglig.

**D.9. Tjänst på plats (on-site) – Svar inom fyra timmar (24x7):** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon kommer reparation att utföras där du befinner dig. Efter felsökning per telefon kommer en tjänsteleverantörstekniker att skickas till din plats inom fyra timmar. Denna Tjänst är tillgänglig 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan, 365 dagar om året. Du måste följa felsökningsprocedurerna per telefon innan en servicetekniker skickas. Denna Tjänst tillhandahålls under förutsättning att reservdelar finns tillgängliga. Denna Tjänst och platsen där din produkt finns måste aktiveras hos Lenovo. Om du flyttar din produkt till en annan plats måste du uppdatera din aktiverade plats. Instruktioner för aktivering av plats hittar du på [www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation).

**D.10. Uppgradering till internationell garantiservice:** En uppgradering till internationell garantiservice (International Warranty Service Upgrade, "IWS-uppgradering") ger kunder som reser med en IWS-uppgradering möjlighet att i den mån det är möjligt erhålla Tjänsten i andra länder än det land där Tjänsten köptes. Löptiden för IWS-uppgraderingen baseras på den ursprungliga garantiperioden som tilldelades i ursprungslandet där maskintypen först såldes. Leverans av Tjänst bestäms av destinationslandet med reservation för serviceförmåga och tillgång på delar i destinationslandet. Lenovo garanterar inte att samma serviceförfarande som köpts i det ursprungliga landet är tillgängligt i destinationslandet. Serviceförfaranden varierar från land till land och vissa tjänster och/eller delar är inte tillgängliga i alla länder. Detta kan resultera i att vissa delar ersätts med motsvarande delar i det lokala landet. Vissa länder kan kräva ytterligare dokumentation, till exempel inköpsbevis eller bevis på korrekt import, innan en IWS-uppgradering utförs. Specifika länders kapacitet för att leverera Tjänst hittas i Säkerhets-, garanti- och installationshandboken för din maskintyp

### 6.3 Övriga tjänsteerbjudanden

#### A. CRU:er installerade av tekniker

Om ett problem med din produkt kan avhjälpas med en CRU för att ersätta en intern del, kommer en servicetekniker att skickas till din plats, enligt din tillämpliga servicetyp, för att installera CRU:n. Utbyte av externa delar med en CRU förblir ditt ansvar.

## B. Behåll din lagringsenhet

Behåll din lagringsenhet (Keep Your Drive), låter dig behålla en defekt lagringsenhet som ersätts enligt Lenovos Begränsade Garanti. Denna Tjänst gäller den ursprungliga lagringsenheten i din produkt och alla ersättande lagringsenheter som tillhandahållits för din produkt under Lenovos Begränsade Garanti. Du måste tillhandahålla Lenovos serienummer för varje lagringsenhet som du behåller enligt denna Tjänst och fylla i alla dokument som tillhandahålls av Lenovo för att bekräfta att du behåller lagringsenheten. Denna Tjänst gäller inte för enhet som Lenovo tillhandahållit för en produkt som inte köpts av dig.

## C. Olycksfallsskydd(Accidental Damage Protection, "ADP")

Denna Tjänst omfattar drifts- eller strukturell fel som orsakats av:

- (i) vätska spilld på tangentbordet,
- (ii) oavsiktliga stötar eller fall från högst femton (15) fot eller fem (5) meter,
- (iii) en ökning av elektricitet som skadar produktens kretslopp eller fel på den integrerade skärmen, Lenovo kommer att reparera eller ersätta produkten (enligt egen bedömning); dock under förutsättning att skadan på produkten orsakats av en olycka och är oavsiktlig.

Denna Tjänst omfattar endast komponenter som är installerade i din produkt vid tidpunkten för köpet, inklusive den interna centrala processorn, integrerad hårddisk, integrerad optisk enhet, integrerat tangentbord, integrerade pekdon, integrerad skärm, valfria funktioner installerade av Lenovo vid inköpsdatumet och andra komponenter inkluderade i produkten av Lenovo som standardfunktioner.

**Denna Tjänst omfattar inte följande:**

- a. CRU batterier, glödlampor, minneskort, kabelanslutningar, nätadapterar, fodral eller portföljer, stylus- eller digitaliseringspennor, skrivbordsställ, dockningsstationer, portreplikatorer, externa tangentbord, skrivare, skannrar, externa diskar, programvara (förinstallerad eller separat inköpt), band, CD-skivor, DVD-skivor, film eller andra medier, externa modem, externa högtalare, bildskärmar, externa möss eller andra enheter för input/output, projektorer,
- b. andra komponenter som inte är integrerade i produkten, befintliga fel i din produkt som inträffade på eller före datumet för detta Avtal, tillvalsfunktioner som inte är installerade av Lenovo vid inköpsdatumet, tillbehör köpta utöver basenheten, tredjepartsprodukter (som inte bär Lenovos logotyp) även om de sålts av Lenovo, produkter som inte köpts från Lenovo eller produkt som reparerats av annan än Lenovo eller en tjänsteleverantör som auktoriserats av Lenovo. c. Normalt slitage av produkten,
- d. delar avsedda att bytas ut eller konsumeras – t.ex. batterier, stylus, digitaliserings-penna osv,
- e. kosmetiska skador (t.ex. repor, bucklor eller sprickor som inte påverkar produktens funktionalitet eller dess strukturella integritet),
- i. skador p.g.a. missbruk, felaktig användning, obehörig ändring, olämplig fysisk miljö eller driftsmiljö, felaktigt underhåll av någon annan än Lenovos auktoriserade tjänsteleverantörer, borttagning av ursprungliga delar eller förändring av en produkt eller identifikationsetiketter,
- ii. skada orsakad av en produkt som inte omfattas av detta Avtal eller på grund av biologiska risker eller kroppsvätskor från människor eller djur, eller
- iii. stöld, förlust eller skada p.g.a. brand, översvämning, naturkatastrof, krig eller terrorism.

**Inköpsperiod för ADP:** ADP måste köpas tillsammans med produkten eller inom nittio (90) dagar efter köpet av produkten.

**Försäkringstid för ADP:** ADP ska börja vid produktens garantistartdatum. Den kommer att upphöra vid slutet av den period som anges på din faktura. Försäkringstiden avslutas omedelbart om din produkt ersätts enligt detta Avtal.

**Väntetid för ADP:** Om ADP köps efter köpet av din produkt får du inte utöva dina rättigheter till Tjänsten under trettio (30) dagar från den dag då Tjänsten köptes. Om Tjänsten köps efter köpet av din produkt förbehåller sig Lenovo rätten att inspektera din produkt innan vi går med på att tillhandahålla Tjänsten.

## D. Prioriterad teknisk support

Denna Tjänst ger tillgång 24x7 till tekniker på avancerad nivå. När du kontaktar en tekniker måste du följa felsökningsprocedurerna enligt teknikerns anvisningar. Teknikern kommer att försöka diagnostisera och lösa problemet via telefon och kan be dig att ladda ner och installera programuppdateringar. Om ett problem som omfattas av Lenovos Begränsade Garanti inte kan lösas över telefon kommer reparationstjänster att arrangeras av teknikern enligt tillämplig garantiservice.

### D.1 Lenovo och tredje parts programvarusupport för prioriterad teknisk support

Lenovo tillhandahåller direkt telefonsupport för installation och grundläggande användningsproblem för kärnprogramvara (programvara som stöds definieras av Lenovo och tredje parts programvaruleverantör). Om Lenovo finner att produktens prestanda är relaterad till en tredje parts programvara (som ingår i samarbetslistan mellan Lenovo och tredje parts programvaruleverantör), kontaktar Lenovo tredjeparts programvaruleverantören, öppnar ett serviceärende för din räkning och överför ditt samtal till programvaruleverantören. Lenovo ansvarar inte för tredje parts programvara eller någon programvaruleverantörs åtgärder eller frånvaro av åtgärder. Denna Tjänst är endast tillgänglig om du har nödvändiga licenser,

supportavtal och rättigheter från programvaruleverantören. Denna Tjänst är tillgänglig för support av programvara från Lenovo i enlighet med villkoren i ditt programvarulicensavtal med Lenovo.

## **E. Premier Support**

Lenovo ska tillhandahålla:

### **E.1 Kontaktcenter med Premier Support för att underlätta:**

- a) felsökning på distans och diagnostikstöd (inklusive att eventuellt ansluta till ditt system eller dina produkter via en säker internetanslutning),
- b) support för OEM-programvaror (Original Equipment Manufacturer, "OEM"),
- c) information om hanteringen av dina garantiärenden för att kunna följa status och avslut,
- d) validering av din produkts serienummer och servicerättigheter,
- e) avgöra om ditt ärende är ett garantiärende och bestämma om ditt garantiärende kan lösas via ett av följande (enligt Lenovos egen bedömning) och
- f) NBD-tjänst på plats.

### **E.2 Kundensvarig tekniker (Technical Account Manager, "TAM") för att tillhandahålla:**

- a) End-to-end ärendehantering avseende dina garantiärenden för att kunna följa status och avslut,
- b) eskaleringshantering och en enda, utsedd kontaktpunkt för hantering av alla dina garantiärenden,
- c) när så krävs, koordinering eller implementering av NBD-tjänst på plats,
- d) support för förfrågningar avseende preliminära nätverksanslutningsr och
- e) online-support till Lenovo supportforum.

### **E.3 Lösning av garantiärende på distans för Premier Support**

Efter Premier Support kundtjänsts felsökning kommer, om nödvändigt (enligt Lenovos bedömning), Lenovo att på distans försöka hantera och lösa ditt garantiärende.

### **E.4. Prioriterade reservdelar för Premier Support**

Prioriterad tilldelning av reservdelar för dina garantiärenden.

### **E.5 OEM-stödd programvarusupport för Premier Support**

OEM-stödd programvarusupport omfattar assistanssamarbete genom att koppla in OEM:er när det gäller OEM-stödda programvarufrågor, i enlighet med följande:

- a) tillhandahålla operativsystems- och installationshjälp för den OEM-stödda programvaran (Obs: installationshjälp omfattar endast hjälp med OEM-supportprogramvara, grundläggande/hur-gör-man-frågor, frågor kring funktionsbeskrivning och assistans och implementering av tillgängliga OEM-programfixar),
- b) i egenskap av enda kontaktpunkt underlättar Lenovos TAM kommunikationen mellan dig och OEM:n,
- c) tills problemet har identifierats, isoleras och eskalerats till OEM:n, kommer Lenovos TAM att samarbeta med OEM:n för att registrera ditt ärende. Lenovos TAM kommer sedan att följa frågan och uppdatera kring status och föreslagna lösningar,
- d) du måste ha alla nödvändiga licenser och supportavtal på plats med OEM:n innan Tjänsten påbörjas,
- e) Lenovo har inget ansvar eller någon skyldighet gällande tillhandahållandet av OEM:ns programvara, produkter eller tjänster,
- f) Lenovo garanterar inte att ett problem kommer att lösas,
- g) OEM kanske inte kan tillhandahålla lösning. Du accepterar att Lenovos skyldighet att tillhandahålla supportsamarbete är uppfyllt även om någon lösning inte är tillgänglig eller om lösningen är oacceptabel för dig.
  - a) du måste ha alla nödvändiga licenser och supportavtal gällande den OEM-stödda programvaran,
- h) du måste ha de senaste minimum versionsnivåerna eller konfigurationerna som krävs för Lenovo-produkterna (enligt support.lenovo.com) och OEM-stödd programvara.

### **E.6 Smart kontor-tjänster**

Lenovo tillhandahåller följande distans och lokala Smart kontor-tjänster ("Smart kontor-tjänster") med Lenovo-märkta Think Smart Hub 500, Think Smart Hub 700 och efterföljande Smart kontor-produkter ("Smart kontor-produkter"). Smart kontortjänster är endast tillgängliga med Smart kontor-produkter och för länder specificerade på fakturan eller orderdokumenten. För att kunna erhålla Smart kontor-tjänster, måste Kunderna följa registrerings-/rättighetsprocessen som beskrivs i detta Avtal inom 30 dagar från datumet för köpet av Smart kontor-tjänsterna. Kunden ska tillhandahålla tillgång till platsen, nätverk och personal när det är nödvändigt för att komplettera Smart kontor-tjänsterna valda av Kunden. Därtill, ska Kunden tillhandahålla skriftligt bekräftelse till Lenovo om Smart kontor-tjänsternas detaljer innan Lenovo börjar Smart kontor-tjänsten. Om inte annat avtalats mellan Lenovo och Kunden i förväg, är Smart kontor-tjänsterna tillgängliga under vanliga arbetstider, måndag till fredag, exklusive helgdagar.

**E.6.1. ASSESS-tjänsterna:** Lenovo ska på distans bedöma Kundens miljöns färdighet att hantera Smart kontor-produkter. Lenovo ska tillhandahålla en bedömningsrapport för att stödja ASSESS-tjänsterna. Kunden ska komplettera registreringsprocessen innan ASSESS-tjänsten påbörjas på [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration)

**E.6.2. DEPLOY-tjänst:** Lenovo ska på distans konfigurera, integrera och verifiera installeringen av Smart kontor-produkter i Kundens miljö. Lenovo installerar inga backend-servers eller-tjänster, eller annan infrastruktur som krävs för att stödja Smart kontor-produkter. Kunden är ansvarig för att säkerställa att Smart kontor-produkterna fungerar i Kundens miljö. Lenovo ska ge råd för hjälpåtgärder om det uppkommer problem med integreringen av Smart kontor-produkter i Kundens miljö. Kunden ska komplettera registreringsprocessen innan DEPLOY-tjänsten påbörjas på [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

**E.6.4.MAINTAIN-tjänst:** Lenovo ska på distans tillhandahålla teknisk support, problemsökning och lösningsrekommendationer till Kunder som har installerat Smart kontor-produkter i deras miljö, för att se till att Smart kontor-produkter fungerar ordentligt under MAINTAIN-tjänsten. Lenovo kommer att hjälpa Kunden med att identifiera problem med programvaror och bistå med vägledning angående rekommenderade uppdateringar av programvara och interoperabilitet och integration av tredje partsleverantörer med Smart kontor-tjänster. MAINTAIN-tjänsten gäller för bestämda tidsperioden från och med datumet för köpet. Kunden ska komplettera registreringsprocessen innan MAINTAIN-tjänsten påbörjas på [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

**E.6.5. Service på plats:** Lenovo ska tillhandahålla service på plats för lanseringen av Smart kontor-produkter som inkluderar konfiguration, integration, anpassning, optimering och verifiering av installeringen av Smart kontor-produkter i Kundens miljö, inklusive felsökning och lösning av installationsproblem för att säkerställa att Smart kontor-produkter är installerade och fungerar ordentligt i Kundens miljö. Service på plats är begränsad till en fysisk plats av Kunden, om inte annat avtalats mellan Lenovo och Kunden. Kunden måste ge tillgång till dess faciliteter och nätverksinfrastruktur, se till att lämplig personal är tillgänglig för att underlätta tjänsterna och tillhandahålla en lämplig arbetsplats för servicen. Lenovo är inte ansvarig för ändringar i Kundens faciliteter, inklusive men inte begränsad till sladdar, förflyttning av möbler, flytt eller nedrivning av mellanväggar eller väggar i Kundens lokaler. Kunden ska även komplettera registreringsprocessen innan Service på plats påbörjas på [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration)

## **F. Rätt till internationell service (International Service Entitlement, "ISE")**

### **F.1 ISE Förseglat batteri och Behåll din lagringsenhet**

ISE möjliggör för kunder som reser med eller förflyttar en Lenovo-produkt att erhålla Tjänsten Förseglat batteri och/eller Tjänsten Behåll din lagringsenhet (Keep Your Drive, "KYD") i land där sådan Tjänst marknadsförs och säljs av Lenovo eller av Lenovos auktoriserade återförsäljare. Löptiden för Tjänsten baseras på den ursprungliga garantiperioden som tilldelades i ursprungslandet där Tjänsten först såldes av Lenovo eller en av Lenovos auktoriserade återförsäljare. ISE måste köpas som tillägg till Förseglat batteri och KYD, men endast en gång oavsett kombination av Tjänsterna. Alla Tjänster kanske inte är tillgängliga i alla länder och för alla produkter.

### **F.2 ISE, Skydd vid oavsiktlig skada**

ISE möjliggör för kunder som reser med eller förflyttar en Lenovo-produkt att erhålla Tjänsten Skydd vid oavsiktlig skada (Accidental Damage Protection, "ADP") i varje land där sådan Tjänst marknadsförs och säljs av Lenovo eller av Lenovos auktoriserade återförsäljare. Löptiden för Tjänsten baseras på den ursprungliga garantiperioden som tilldelades i ursprungslandet där Tjänsten först såldes av Lenovo eller en av Lenovos auktoriserade återförsäljare. ISE måste köpas som tillägg till ADP, men endast en gång oavsett kombination av Tjänsterna.

## **G. Tjänsten Eftergaranti**

Om Tjänsten Eftergaranti köps innan basgarantin eller andra Tjänster beskrivna i detta Avtal löper ut, kommer dess löptid att starta dagen efter att basgarantin eller andra köpta Tjänster löpt ut. Om Tjänsten Eftergaranti köps efter att basgarantin eller andra köpta Tjänster löpt ut, startar Eftergarantins löptid på inköpsdatumet. Tjänsten Eftergaranti är tillgänglig för Lenovo-produkter, dock endast om produkten är i fungerande skick enligt Lenovos bedömning. Lenovo förbehåller sig rätten att inspektera en produkt inom en månad från inköpsdatumet av Tjänsten Eftergaranti. Om Lenovo anser att produkten inte är i fungerande skick, kommer Lenovo att meddela dig och informera om vad kostnaden är för att återställa produkten i fungerande skick. Om du väljer att inte återställa produkten i fungerande skick på din bekostnad kan du avbeställa Tjänsten Eftergaranti och få en full återbetalning av inköpspriset.

## **H. Kundrelationsansvarig (Service Engagement Manager, "SEM")**

SEMs fungerar som ett stöd för kunden och strävar efter en positiv upplevelse av tjänsterna och kundnöjdhet. För varje konto de tilldelas tillhandahåller de:

- a. En enda, global kontaktpunkt för hantering av leveransproblem för Lenovo-produkttjänster.
- b. Regelbunden övervakning av tillhandahållna Lenovo-tjänster och end-to-end-ärendehantering tills problem har lösts.

- c. Eskaleringshantering för alla garantirelaterade incidenter. SEMs kommer att hålla kunden informerad och koordinera handlingsplaner med både interna Lenovo-team och externa team tills problem har lösts.
- d. Standardrapporter relaterade till mätvärden som granskar de tillhandahållna tjänsterna och problemlösningsärenden. Exempel: Typ av incident (CCI, Depot, CRU, Onsite), First-Time-Fix-grad i procent, antal garantianspråk, detaljer avseende ersättningsdelar, etc. Kundenpassade rapporter kommer även att tillhandahållas i enlighet överenskommelse mellan SEM och kunden. Rapporter ska utges minst kvartalsvis.
- e. Regelbundna kundengagemang, antingen personligen eller på avstånd, för att granska detaljer gällande tjänsternas prestanda för ett kontos fullständiga Lenovo PC installationsbas. Exempel: Servicerapporter, trendanalys, processförbättringar för genomträngande tekniska problem och rekommendation för framtida tjänsteerbjudanden i samverkan med tjänstesäljarens kontorepresentant.

## **I. Premium Care-support**

Premium Care är en tilläggstjänst för vissa av Lenovos maskinvaruprodukter som endast är tillgänglig mot en extra avgift. Denna gäller endast om du har valt att köpa Premium Care. För tydlighets skull: Premium Care är inte ett standarderbjudande. Om Premium Care köps gäller den samtidigt som Lenovos begränsade garanti. Detta påverkar inga av dina rättigheter enligt konsumenträttslig lagstiftning.

### **Premium Care ingår**

- tillgång till Customer Engagement Center
- åtgärder vid garantiincidenter
- åtgärder på distans vid incidenter
- support för OEM-programvara
- omfattande programvarusupport
- komma igång-assistans
- årlig systemhälsokontroll.

### **I.1 Customer Engagement Center**

Premium Care Customer Engagement Center är tillgängligt mellan kl. 09:00 och 18:00 på vardagar, med undantag för alla tillämpliga lokala helgdagar. Premium Care Customer Engagement Center tillhandahåller följande:

- a) Felsökning och diagnostisk assistans på distans (inbegripet eventuell anslutning till ditt system eller dina produkter via en säker Internetanslutning).
- b) Utvärdering av behov av och, i förekommande fall, tillhandahållande av OEM-stödd programvarusupport enligt definitionen nedan.
- c) Tillgång till information om hantering av dina garantiincidenter och -ärenden för att bidra till uppföljning, förlopp och avslut.
- d) Validering av din produkts serienummer och serviceberättiganden.
- e) Fastställande av huruvida ditt ärende är en garantiincident, och huruvida denna i så fall kan åtgärdas genom en av de Premium Care-supporttjänster som beskrivs här i Avsnitt H (efter Lenovos godtycke).
- f) Utvärdering av behov av och, i förekommande fall, servicebesök på plats (gäller ej surfplattor).

### **I.2 Åtgärder vid garantiincidenter – Service på plats**

a) Efterfelsökning via Premium Care Customer Engagement Center vid behov (avgörs av Lenovo). Lenovo ger service på plats på din registrerade adress för att åtgärda din garantiincident.

b) Service på plats är tillgänglig i vissa områden. Serviceområden kan bekräftas genom att kontakta Lenovos kontaktcenter. Tilläggsavgifter kan gälla utanför serviceleverantörens normala serviceområde.

Om felsökning per telefon via Premium Care Customer Engagement Center har slutförts före kl. 14:00 lokal tid skickas en servicetekniker till din plats nästa arbetsdag. Denna tjänst är tillgänglig mellan kl. 09:00 och 17:00 måndag till fredag utom helgdagar. För supportsamtal som tas emot av Customer Engagement Center efter kl. 14:00 lokal tid tillkommer en extra arbetsdag innan en servicetekniker skickas. Denna service tillhandahålls i mån av tillgång till reservdelar. Du måste kunna tillhandahålla en lämplig arbetsyta för isärtagning och ~~hopsättning~~ ihopsättning av produkten. Vissa reparationer kan behöva utföras på ett servicecenter. Serviceleverantören skickar i så fall produkten till servicecentret på egen bekostnad, och returnerar även den reparerade produkten eller ersättningsprodukten till dig på egen bekostnad.

c) Service på plats:

(i) Endast tillgänglig för vissa modeller av Lenovo-produkter som Notebooks, Desktops (stationära datorer) och allt-i-ett-produkter.

(ii) Lenovos serviceleverantör informerar dig eventuellt om sin beräknade ankomsttid, och ber dig i så fall bekräfta att du kommer finnas på plats vid det tillfället. Ankomsttider beror på var din registrerade plats är belägen och snabbt svar från dig på Lenovos begäran om bekräftelse av ankomsttid.



(iii) Ingen garanti för att en garantiincident kan åtgärdas överhuvudtaget eller inom en viss tid.

(iv) Innebär ett krav på att Lenovos serviceleverantör lämnar kontaktuppgifter som bevis för Lenovos besök, om du inte är närvarande på din registrerade plats vid avtalad tid enligt bekräftelse från dig. I händelse av upprepad frånvaro kan Lenovo komma att debitera en tilläggsavgift för ytterligare besök som krävs.

### **I.3 Åtgärder vid garantiincidenter – på distans**

Efterförsökning via Premium Care Customer Engagement Center vid behov (avgörs av Lenovo). Lenovo kan försöka åtgärda din garantiincident på distans.

### **I.4 OEM-stödd programvarusupport**

OEM-stödd programvarusupport enligt definitionen nedan inbegriper att Lenovo tillhandahåller en inledande kontaktpunkt och samarbetsassistans för kontakt med OEM i ärenden angående OEM-stödd programvara enligt följande:

- a) Tillhandahåller operativsystem och hjälp med installation avseende OEM-stödd programvara (observera att hjälp med installation endast inbegriper support för OEM-stödd programvara, grundläggande frågor om tillvägagångssätt och funktionsdefinitioner samt hjälp med och implementering av OEM:s tillgängliga korrigeringar).
- b) Lenovos ombud för avancerad teknisk support är den inledande kontaktpunkten för kommunikation mellan dig och OEM.
- c) Tills dess att ditt problem har identifierats, isolerats och eskalerats till OEM är det Lenovos ombud för avancerad teknisk support som kontaktar OEM för att anmäla ditt problem. Lenovos ombud för avancerad teknisk support bevakar sedan ärendena och uppdaterar om status och föreslagna åtgärder.
- d) En förutsättning för denna service är att du har alla nödvändiga licens- och supportavtal med OEM.
- e) Lenovo undantar allt ansvar och skyldighet för OEM:s programvara, produkter eller tjänster vad gäller prestanda/prestation.
- f) Lenovo garanterar inte att problem kommer att åtgärdas.
- g) Du är införstådd med och godtar att åtgärder eventuellt inte är tillgängliga från OEM. Du godtar att – i händelse av att åtgärd inte är tillgänglig, eller om du inte accepterar åtgärden – Lenovos skyldighet att tillhandahålla samarbetssupport alltså är fullgjord.

### **I.5 Omfattande programvarusupport**

Lenovo ska göra rimliga insatser för att lösa problem som du kontaktar oss om, men Lenovo ansvarar inte för att tillhandahålla lösningar som antingen är otillgängliga eller ligger utom Lenovos rimliga kännedom, i synnerhet, men inte begränsat till, om ditt problem är kopplat till programvara från annan tillverkare än Lenovo. Lenovo kan inte hållas ansvariga på något sätt för underlåtenhet att tillhandahålla support för sådan programvara som inte är av märket Lenovo.

a) Förinstallerade program för vilka Lenovo tillhandahåller grundläggande support, inbegripet grundläggande frågor om tillvägagångssätt och funktionsdefinitioner:

(i) Windows® OS

(ii) Lenovo™ SHAREit

(iii) Lenovo OneKey™ Recovery

(iv) Lenovo REACHit

(v) Lenovo Companion

(vi) Lenovo Solution center

(vii) Lenovo Utility

(viii) Lenovo APP Explorer

(ix) Lenovo Photo Master

(x) Lenovo WRITEit (penna)

(xi) Lenovo Onekey Recovery

b) Programvara från tredje part för vilken Lenovo tillhandahåller grundläggande support, inbegripet grundläggande frågor om tillvägagångssätt och funktionsdefinitioner, om licens finns:

(i) Adobe® Acrobat® standard

(ii) Power DVD / Power 2 GO

(iii) Drop box (endast grundläggande)

(iv) McAfee Live Safe

(v) MS Office

(vi) Nortons virusskydd

(vii) Norton – Internet Security

(viii) Skype

(ix) Intel 3D real sense (om förinstallerat av Lenovo)

(x) MS Office 365

## **I.6 Komma igång-assistans**

Komma igång-assistansen tillhandahålls via Customer Engagement Service Center och hjälper dig på distans med att ställa in din enhet. Detta kan innefatta följande, förutsatt att du har det som krävs:

- a) Programvaruinstallation:
  - (i) Installera programvara.
  - (ii) Ställa in webbläsare för Internet.
  - (iii) Konfigurera e-posttjänster.
  - (iv) Installera och konfigurera virusskyddsprogram i systemet.
  - (v) Kontrollera och säkerställa att ditt system är kompatibelt med den programvara som ska installeras.
  - (vi) Utföra nödvändiga programvaruuppdateringar för att säkerställa att programvara installerad av Lenovo är aktuell.
  - (vii) Skapa genvägar för skrivbord, startmeny och snabbstartfältet som ger dig snabbare åtkomst till program.
- b) Ansluta Lenovo-enheten till nätverket:
  - (i) Ansluta upp till 4 enheter till ditt trådlösa nätverk. Enheter kan innefatta system, surfplattor, smartphones, spelkonsoler, skrivare eller lagringenheter.
  - (ii) Säkerställa att dina nya enheter syns och är åtkomliga i nätverket.
  - (iii) Konfigurera nätverkssäkerhetsinställningar och bekräfta anslutning till Internettjänstoperatör.
- c) Annan support för Komma igång-assistans såsom
  - (i) Lenovo-produktsupport och garantiinformation
  - (ii) vägledning om registreringsprocess
  - (iii) assistans med snabbkorrigeringar och korrigeringsfiler
  - (iv) grundläggande frågor om tillvägagångssätt och funktionsdefinitioner.

## **I.7 Årlig systemhälsokontroll**

På din begäran kan ett ombud för avancerad teknisk support utföra denna tjänst på distans per telefon, men inte oftare än en gång per kalenderår.

- a) Utföra kontroll steg för steg med vårt eget justeringsverktyg.
- b) Optimera operativsystemets inställningar och funktioner enligt branschens normer.
- c) Kalibrera minneshantering.
- d) Återställa värdefullt tillgängligt hårddiskutrymme.
- e) Optimera Internet- och webbläsarinställningar.
- f) Schemalägga defragmentering och kontroll av skadade sektorer.
- g) Uppdatera kritiskt viktiga Windows-filer och servicepaket samt aktivera automatiska uppdateringar som håller ditt system vid god hälsa.
- h) Tillvarata unika egenskaper i vardera operativsystemversion.

## **I.8 Ditt ansvar:**

För att få tillgång till Premium Care-support måste du uppfylla följande:

- a) På begäran tillhandahålla ditt inköpsbevis i original.
- b) Lämna information om orsaker till problem med din produkt.
- c) Besvara begäran om information, inklusive, men inte begränsat till, produktens serienummer, modell, version av operativsystem och programvara som är installerad, eventuell kringutrustning som är ansluten eller installerad, eventuella felmeddelanden som visats, åtgärder som vidtagits eller sammanhang innan problemet med produkten uppstod.
- d) Följa våra instruktioner.
- e) Uppdatera programvara till aktuella publicerade versioner innan du kontaktar vårt Customer Engagement Service Center.
- f) Se till att du säkerhetskopierar programvara och data, eftersom eventuell ominstallation av programvarans originalversion kan medföra att programvara och data raderas. Du ansvarar i vart fall för att installera om alla övriga program, data och lösenord.

## **7. Lenovo Affärspartners**

Lenovo kan teckna avtal med leverantörer och återförsäljare ("Affärspartners") för att främja, marknadsföra och stödja vissa Tjänster; Affärspartners är dock oberoende av och fristående från Lenovo. Lenovo ansvarar inte för Affärspartners åtgärder eller uttalanden, förpliktelser som de kan ha gentemot dig eller några produkter eller tjänster som de levererar till dig under sina avtal. När du köper en Tjänst från en Affärspartner fastställer Affärspartner avgifterna och villkoren för Tjänsten.

## **8 Inköp av Tjänster från Lenovo**

Alla Tjänster måste betalas i förskott till Lenovo eller en återförsäljare till Lenovo. Med undantag för kreditkorts- och bankkortstransaktioner, är belopp förfallna vid mottagande av faktura. Du samtycker till att erlagga betalaning i enlighet med vad som anges i fakturan, inklusive eventuella förseningsavgifter. Du ansvarar för eventuella skatter med anledning av dina köp enligt detta Avtal. Om Tjänsten inte har registrerats hos Lenovo, måste du kunna uppvisa bevis för ditt köp för att styrka din rätt till en Tjänst.

## **9 Lenovos policy för retur/avbeställning**

10  
Såvida en Tjänst inte har använts eller registrerats, har du rätt att avbeställa en Tjänst inom trettio (30) dagar från inköpsdatumet och erhålla återbetalning eller kreditering. För att ha rätt till återbetalning eller kreditering måste du skriftligen meddela Lenovo eller din säljare inom trettio (30) dagar efter inköpsdatumet. En kopia av din faktura måste fogas till din förfrågan.

## **10 Återkallande av Tjänst**

Varje häri specificerad Tjänst kan återkallas helt eller delvis av Lenovo, med en (1) månads uppsägningstid. Om Lenovo återkallar en Tjänst för vilken du har erlagt full betalning och Lenovo ännu inte fullt ut tillhandahållit den till dig, kommer Lenovo, under förutsättning att du köpt Tjänsten direkt från Lenovo, att ge dig en proportionell återbetalning. Du måste kontakta din Lenovo Affärspartner för en återbetalning avseende Tjänst du köpt från dem.

## **11 Garanti på Tjänster**

Lenovo garanterar att Tjänsterna kommer att utföras med skäligen omsorg och skicklighet i enlighet med beskrivning av uppgifterna enligt detta Avtal för tillämplig Lenovo-Tjänst. Du åtar dig att skyndsamt och skriftligen meddela om brist i uppfyllandet av denna garanti.

**I DEN UTSTRÄCKNING DET ÄR TILLÅTET ENLIGT TILLÄMPLIG LAG, ÄR DENNA GARANTI DIN EXKLUSIVA GARANTI OCH ERSÄTTER ALLA ANDRA GARANTIER ELLER VILLKOR, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER ELLER VILLKOR FÖR SÄLJBARHET OCH LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH VARJE GARANTI ELLER VILLKOR OM ICKE-INTRÅNG. ALL PROGRAMVARA OCH TREDJEPARTS PRODUKTER LEVERERAS I "BEFINTLIGT SKICK", UTAN GARANTIER ELLER VILLKOR AV NÅGOT SLAG. TREDJEPARTSTILLVERKARE, LEVERANTÖRER, LICENSGIVARE ELLER UTGIVARE KAN TILLHANDAHÅLLA SINA EGNA GARANTIER TILL DIG. VISSA STATER ELLER JURISDIKTIONER TILLÅTER INTE BEGRÄNSNING AV VARAKTIGHETEN AV EN UNDERFÖRSTÅDD GARANTI, SÅ OVANSTÅENDE BEGRÄNSNING KANSKE INTE GÄLLER DIG.**

Lenovo garanterar inte att en Tjänst fungerar oavbrutet eller felfritt eller att Lenovo kommer att rätta alla defekter.

## **12 Ansvarsbegränsning**

Omständigheter kan uppstå där du, på grund av fel från Lenovos sida eller annat ansvar, har rätt till skadestånd från Lenovo. Oavsett på vilken grund du har rätt att kräva skadestånd från Lenovo (inklusive väsentliga avtalsbrott, vårdslöshet, feltolkning eller andra avtalsrättsliga eller skadeståndsrättsliga krav), kommer Lenovos totala ansvar för alla sammanlagda skadeståndsanspråk som härrör från eller relaterar till varje Tjänst, eller på annat sätt uppstår under detta Avtal, inte att överstiga kostnaden för samtliga faktiska direkta skador och högst uppgå till avgifterna för Tjänsten som är föremål för anspråket. Denna begränsning gäller även alla Lenovos underleverantörer eller återförsäljare. Det är det maximala beloppet som Lenovo, dess återförsäljare och underleverantörer gemensamt är ansvariga för. Följande skador är inte föremål för ansvarsbegränsning enligt ovan: a) skadestånd för kroppsskada (inklusive dödsfall); b) skador på fast egendom och c) skador på materiell personlig egendom för vilken Lenovo är ensamt och legalt ansvarig.

Med undantag för vad som uttryckligen krävs enligt tvingande lag ska Lenovo, dess återförsäljare eller underleverantörer inte under några omständigheter vara ansvariga för något av följande, även om de underrättats om risken för: a) förlust av eller skada på data,

- b. speciella, oväsentliga, avskräckande eller indirekta skador eller för några ekonomiska följskador eller
- c. utebliven vinst, affärsmöjligheter, intäkter, goodwill eller förväntade besparingar.

**DÅ VISSA STATER ELLER JURISDIKTIONER INTE TILLÅTER EXKLUDERING ELLER BEGRÄNSNING AV OVÄSENTLIGA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR, KANSKE OVANSTÅENDE BEGRÄNSNING ELLER EXKLUDERING INTE GÄLLER DIG.**

## **13 Allmänt**

- A. Lenovo förbehåller sig rätten att, helt eller delvis, lägga ut Tjänster på underleverantörer enligt Lenovos val.
- B. När en Tjänst innebär utbyte av en produkt eller del, blir den ersatta produkten eller delen Lenovos egendom och ersättningsprodukten eller -delen övergår i din ägo.
- C. Endast oförändrade Lenovo-produkter och -delar berättigar till utbyte. Ersättningsprodukten eller -delen som Lenovo tillhandahåller kommer att vara i fungerande skick och funktionellt likvärdig med den ursprungliga produkten eller

delen. Ersättningsprodukten eller -delen kommer kanske inte att vara ny. Förutom i den utsträckning som lagen tillåter, ska ersättningsprodukten eller -delen omfattas av garanti för den tid som återstår för den ursprungliga produkten.

- D. Produkter och delar som inkommer för reparation kan ersättas med renoverade produkter eller delar av samma typ i stället för att repareras. Produkter och delar som repareras kan repareras genom att använda renoverade delar. Om den produkt som ska repareras kan lagra användargenererade data kan produktreparation leda till förlust av data. Inte under några omständigheter ska Lenovo hållas ansvarigt för förlust av data eller information i en produkt eller någon del därav som Lenovo kan ha beretts tillgång till under utförandet av Tjänster enligt detta Avtal.
- E. I den utsträckning tillämpligt för denna transaktion, är var och en av oss ansvarig för tillsynen, ledningen, kontrollen av vår respektive personal samt dess ersättning.
- F. Var och en av oss kan kommunicera med varandra på elektronisk väg och sådan kommunikation är acceptabelt som en undertecknad handling i den utsträckning det är tillåtet enligt tillämplig lag. En identifikationskod (kallad ett "användar-ID") som ingår i ett elektroniskt dokument är rättsligt tillräckligt för att verifiera avsändarens identitet och dokumentets äkthet.
- G. Var och en av oss är fri att ingå liknande avtal med andra.
- H. Var och en av oss ger den andra parten endast den licens och de rättigheter som anges i tillämpliga licensavtal. Inga andra licenser eller rättigheter (inklusive licenser eller rättigheter till patent) beviljas, varken direkt, indirekt eller på annat sätt.
- I. Du åtar dig att inte vidareförsälja Tjänsten. Varje försök att göra detta är ogiltigt utan Lenovos skriftliga samtycke.
- J. Du ansvarar för att välja ut de Tjänster som motsvarar dina behov och för de resultat som uppnås genom användning av Tjänsterna.
- K. Ingen av oss kommer att vidta rättsliga åtgärder, oavsett form, som härrör från eller har samband med detta Avtal eller affärstransaktionen häri mer än två år efter att orsaken till talan uppstod såvida inte annat krävs enligt tillämplig lokal lag. Efter sådan tidsgräns ska alla rättsliga åtgärder till följd av detta Avtal eller affärstransaktionen härunder och alla respektive rättigheter i samband med sådana åtgärder upphöra, såvida inte annat krävs enligt tillämplig lag, utan möjlighet till undantag eller begränsning i avtal.
- L. Ingen av oss är ansvarig för underlåtenhet att uppfylla en skyldighet på grund av orsaker utanför vår respektive kontroll.
- M. Ingen av oss ger den andre rätten att använda varumärken, varunamn eller andra beteckningar i någon marknadsföring eller publicering utan föregående skriftligt samtycke av ägaren till dessa.
- N. I händelse av att någon bestämmelse i detta Avtal befinns vara ogiltig eller inte kan verkställas, ska de återstående bestämmelserna i detta Avtal förbli i full kraft och effekt.
- O. Lenovos skyldighet att tillhandahålla Tjänst förutsätter att du slutfört registreringen och/eller aktiveringsprocessen.
- P. Lenovo och dess koncernbolag, Affärspartner, återförsäljare och underleverantörer får bearbeta, lagra och använda information om din transaktion och din kontaktinformation, inklusive namn, telefonnummer, adress och e-postadresser för att bearbeta och genomföra din transaktion varhelst de har verksamhet. Vi kan även kontakta dig för att informera dig om eventuella produktåterkallelser, säkerhetsfrågor eller serviceåtgärder. I den mån det är tillåtet enligt lokal lagstiftning kan vi använda denna information för att undersöka om du är nöjd med våra produkter eller tjänster eller för att ge dig information om andra produkter och tjänster. Du kan när som helst välja att tacka nej till att få sådana meddelanden från oss. För att uppnå dessa syften kan vi komma att överföra din information till de länder där vi bedriver verksamhet; vi kan ge sådan information till företag som verkar för vår räkning; eller vi kan avslöja den om så krävs enligt lag. Vi kommer emellertid inte att utan ditt samtycke sälja eller på annat sätt överföra personligt identifierbar information som vi fått från dig till tredje part för användning i deras egen direktmarknadsföring.
- Q. Var och en av oss ska följa lagar och förordningar som är tillämpliga på detta Avtal.
- R. Kund får inte överlåta detta Avtal, helt eller delvis, utan Lenovos föregående skriftliga samtycke. Varje försök att göra detta är ogiltigt. Ingen av oss ska oskäligen vägra att ge sådant samtycke. Överlåtelse av detta Avtal från någon av oss till ett koncernbolag eller till vår efterträdare genom sammanslagning eller förvärv kräver inte samtycke av den andre. Lenovo kan även överlåta sina rättigheter till betalningar under detta Avtal utan ditt samtycke.
- S.
- T. Alla villkor som till sin natur sträcker sig bortom upphörandet av detta Avtal förblir i kraft tills de uppfyllts och ska gälla för våra respektive efterträdare.

- U. Var och en av oss avstår härmed vår rätt till en juryrättegång i talan som uppstår under eller i samband med detta Avtal. FN-konvention om avtal om internationella köp av varor ska inte gälla. Ingenting i detta Avtal påverkar konsumenters lagstadgade rättigheter som inte kan frångås eller begränsas genom kontrakt.

#### **14 Geografisk omfattning och tillämplig lag**

Varje parts rättigheter, skyldigheter och förpliktelser gäller endast i inköpslandet, förutom licenser vilka är giltiga i enlighet med sina villkor. Såvida inte annat uttryckligen anges, ska lagarna i det land där du köpte Tjänsten tillämpas på detta Avtal.

---

#### **DEL 2 – LANDSPECIFIKA VILLKOR (Europa, Mellanöstern och Afrika)**

---

Bestämmelserna i Lenovos Serviceavtal ("Avtal") vilka anges nedan, ersätts av de bestämmelser som beskrivs häri. Samtliga villkor i Avtalet som inte justerats enligt nedan förblir oförändrade och i full kraft och effekt.

#### **Europa, Mellanöstern, Afrika**

#### **Följande är tillagt i slutet av avsnitt 6.2. D.6 Tjänsteerbjudandebeskrivning Följande arbetsdag fix:**

Tjänst på plats – Följande arbetsdag fix-åtagande. Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon, kommer din produkt att repareras eller bytas ut där du befinner dig. En tjänsteleverantörstekniker kommer att skickas till din adress nästa arbetsdag. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för lokala allmänna helgdagar. Supportsamtal som tas emot av kundtjänst efter 15:00 lokal tid kommer att kräva en extra dag för att sända en tjänsteleverantörstekniker.

Denna Tjänst är endast tillgänglig på vissa platser och dessa måste bekräftas med Lenovo i förväg. Kontakta Lenovo eller en tjänsteleverantör för information om tillgänglighet. Ytterligare avgifter kan tillkomma utanför en tjänsteleverantörs normala serviceområde. Denna Tjänst och platsen där din produkt finns måste aktiveras hos Lenovo. Om du flyttar din produkt till en annan plats måste du uppdatera din aktiverade plats. Instruktioner för aktivering av plats hittar du på [www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation). Efter aktivering av en plats kan det dröja upp till trettio (30) dagar innan denna Tjänst är tillgänglig. Du måste bereda tillgång till en lämplig arbetsyta där demontering och montering av produkten kan ske. Vissa reparationer kan behöva utföras på ett servicecenter. I sådana fall kommer tjänsteleverantören att skicka produkten till servicecentret på sin bekostnad och sedan returnera den reparerade eller utbyttas produkten på sin bekostnad.

Denna Tjänst är endast tillgänglig inom **0-50 engelska mil (miles) (0-80 km) från Lenovos supportcentrum.**

#### **ADP Liten: Avsnitt 6.3.C. "Försäkringstid" ersätts av följande:**

Löptiden för denna Tjänst ska börja på den försäkrade produktens garantistartdatum. Den kommer att upphöra vid slutet av den period som anges på fakturan för Tjänsten. Försäkringstiden avslutas omedelbart efter att två anspråk har gjorts eller om din produkt byts ut enligt detta Avtal

#### **Följande avsnitt 6.3.1 H är ett tillägg till avsnitt 6.3**

#### **SNABBT UTBYTE**

Snabbt utbyte (Rapid Replacement, "RR") är tillgängligt för Lenovos visuella produkter, vilket endast är monitorer. Kunder registrerar ett standardgarantisamtal till teletjänstcentralen eller till en Lenovo auktoriserad servicepartner. Om teletjänstcentralen eller Lenovos auktoriserade servicepartner bedömer att den visuella produkten är felaktig och garantiberättigad, skickas en utbytesenhet. När utbytesenheten har tagits emot, måste kunden byta ut den defekta monitorn mot ersättningsmonitorn, placera den defekta monitorn i förpackningsmaterialet som innehöll ersättningsmonitorn och returnera den defekta monitorn till angiven adress.

Obs: Kunden har 10 arbetsdagar på sig att returnera den defekta produkten. Om så inte sker kommer kunden att faktureras för utbytesenheten. Utbytesenheten behöver inte vara ny, men ska ha liknande (eller högre) specifikationer.

#### **Följande avsnitt 6.3.J är ett tillägg till avsnitt 6.3:**

## SKÄRMFÖRSÄKRING

Denna Tjänst är endast tillgänglig i det land den köps och registrerats.

### 1. TJÄNSTEN SKÄRMFÖRSÄKRING

- a. Försäkrad produkt:** Lenovos Tablet-produkter endast i den mån det anges på din faktura eller ditt inköpsbevis.
- b. Tjänstens omfattning:** Lenovo reparerar eller ersätter produkten om den drabbas av fel som påverkar LCD-skärmens funktionalitet under normala driftförhållanden och hantering på grund av oavsiktliga stötar eller att produkten tappats.
- c. Försäkringstid:** Löptiden för Tjänst ska börja på den försäkrade produktens garantistartdatum. Löptiden upphörvid slutet av den period som anges på din faktura för Tjänsten. Försäkringstiden avslutas omedelbart om din produkt repareras eller ersätts enligt detta Avtal.

När Tjänsten innebär utbyte av din produkt eller en del, blir den ersatta produkten eller delen Lenovos egendom och ersättningsprodukten eller -delen övergår i din ägo. Du måste returnera den utbytta produkten eller delen enligt instruktion från Tjänsteleverantören. Ersättningsprodukten eller -delen som Lenovo tillhandahåller kanske inte är ny, men den kommer att vara i fungerande skick och funktionellt minst likvärdig med den ursprungliga produkten eller delen.

Tjänsten omfattar inte: installerad kameran, batterier, glödlampor, minneskort, kabelanslutningar, nätadapterar, fodral eller portföljer, stylus- eller digitaliseringspennor, skrivbordsställ, dockningsstationer, portreplikatorer, produktkomponenter installerade i din produkt vid tidpunkten för inköpet, inklusive processorn, integrerad minnesenhet, externt tangentbord, valfria funktioner installerade av Lenovo vid tidpunkten för produktinköpet, externa högtalare, tillbehör köpta utöver basenheten, tredjepartsprodukter (som inte bär Lenovo-logon) även om de sålts av Lenovo, eller annan produkt som reparerats av någon annan än Lenovo eller en tjänsteleverantör som auktoriserats av Lenovo.

#### Dessutom omfattar denna Tjänst inte följande:

- (i) normalt slitage av produkten,
- (ii) vätska spilld på produkten, inklusive tangentbordet, LCD, mikrofonen, alla kontakter och knappar,
- (iii) en ökning av elektricitet som skadar produktens kretslopp,
- (iv) drifts- eller strukturell fel på grund av andra orsaker,
- (v) delar avsedda att bytas ut eller konsumeras (t.ex. batterier),
- (vi) kosmetiska skador (t.ex. repor, bucklor eller sprickor som inte påverkar produktens funktionalitet eller dess strukturella integritet), skador p.g.a. missbruk, felaktig användning, obehörig ändring, olämplig fysisk- eller driftsmiljö, felaktigt underhåll av någon annan än Lenovos auktoriserade tjänsteleverantörer, borttagning av ursprungliga delar eller förändring av en produkt eller identifikationsetiketter eller
- (vii) skador orsakade av en produkt som inte omfattas av detta Avtal eller på grund av biologiska risker eller kroppsvätskor från människor eller djur.

### Storbritannien

#### Avsnitt 6.2. D1 ersätts av:

**D.1. Depåservice:** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller av en del som kunden byter själv (Customer Replaceable Unit, "CRU"), kommer din produkt att repareras eller bytas ut på ett anvisat servicecenter. Du ansvarar för att koppla loss produkten, packa den i transportförpackningen och skicka produkten till det anvisade servicecentret. Fraktkostnaden betalas av dig. Tjänsteleverantören kommer att returnera den reparerade eller utbytta produkten till dig på sin bekostnad.

#### Avsnitt 6.2. E5, E6 ersätts av:

**E.5 och E.6. Tjänst på plats – Svar inom två arbetsdagar och Svar följande arbetsdag:** För att klara svarstiden måste supportsamtal tas emot av anvisat servicecenter senast 15:00 brittisk tid.

### Frankrike

#### Avsnitt 6.2. D1 ersätts av:

**D.1. Depåservice:** Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller av en del som kunden byter själv (Customer Replaceable Unit, "CRU"), kommer din produkt att repareras eller bytas ut på ett anvisat servicecenter. Du ansvarar för att koppla

loss produkten, packa den i transportförpackningen och skicka produkten till det anvisade servicecentret. Fraktkostnaden betalas av dig. Tjänsteleverantören kommer att returnera den reparerade eller utbytta produkten till dig på sin bekostnad.

#### **Avsnitten 6.2, D5, D6 Supportsamtalstider för lösningar ersätts av:**

**Tjänst på plats – Svar inom två arbetsdagar och Svar följande arbetsdag:** För att klara svarstiden måste supportsamtal tas emot senast 15:00 lokal tid.

#### **Avsnitt 6.2, D4 har ersatt av:**

Om ett problem med din produkt inte kan lösas via telefon eller genom en CRU, kommer din produkt att repareras eller bytas ut på din adress, vanligtvis inom fem arbetsdagar. Denna Tjänst är tillgänglig under normal kontorstid, måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Du måste bereda tillgång till en lämplig arbetsyta för demontering och montering av produkten. Om tjänster utförs i ett hem, måste en vuxen vara närvarande hela tiden under serviceteknikerns besök. För ytterligare undersökning, funktionstester, etc., kan en del reparationer, enligt Lenovos bedömning, behöva utföras vid ett servicecenter. I sådana fall kommer tjänsteleverantören att skicka produkten till servicecentret på sin bekostnad och returnera den reparerade eller utbytta produkten till dig på sin bekostnad.

**Afghanistan, Albanien, Algeriet, Angola, Armenien, Azerbajdzjan, Bahrain, Vitryssland, Bosnien och Hercegovina, Botswana, Bulgarien, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Tchad, Demokratiska republiken Kongo, Republiken Kongo, Kroatien, Cypern, Tjeckien, Egypten, Etiopien, Franska Polynesien, Gabon, Gambia, Ghana, Ungern, Irak, Jordanien, Kazakstan, Kenya, Kuwait, Kirgizistan, Libanon, Libyen, Makedonien, Malawi, Madagaskar, Mali, Malta, Mauretanien, Mauritius, Moldavien, Montenegro, Marocko, Moçambique, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Polen, Qatar, Rumänien, Ryssland, Rwanda, São Tomé och Príncipe, Saudiarabien, Senegal, Serbien, Seychellerna, Sierra Leone, Slovakien, Slovenien, Sydafrika, Tadzjikistan, Tanzania, Togo, Tunisien, Turkmenistan, Förenade Arabemiraten, Uganda, Ukraina, Uzbekistan, Västbanken/Gaza, Zambia, Zimbabwe**

#### **Allmänt avsnitt K, är borttaget och ersatt av:**

Varje parts rättigheter, skyldigheter och förpliktelser gäller endast i det land där Tjänsten registrerades hos Lenovo, förutom att alla licenser är giltiga i enlighet med sina villkor. Hongkongesisk rätt ska tillämpas på detta Avtal.

#### **Estland, Lettland, Litauen**

#### **Allmänt avsnitt K, är borttaget och ersatt av:**

Varje parts rättigheter, skyldigheter och förpliktelser gäller endast i inköpslandet, förutom att alla licenser är giltiga i enlighet med sina villkor. Finsk rätt ska tillämpas på detta Avtal.

#### **Island**

#### **Allmänt avsnitt K, är borttaget och ersatt av:**

Varje parts rättigheter, skyldigheter och förpliktelser gäller endast i det land där Tjänsten köptes, förutom att alla licenser är giltiga i enlighet med sina villkor. Dansk rätt ska tillämpas på detta Avtal.

#### **Luxemburg**

#### **Allmänt avsnitt K, är borttaget och ersatt av:**

Varje parts rättigheter, skyldigheter och förpliktelser gäller endast i det land där Tjänsten köptes, förutom att alla licenser är giltiga i enlighet med sina villkor. Belgisk rätt ska tillämpas på detta Avtal.