

Lenovo Premium Care and Protection (Allgemeine Geschäftsbedingungen)

§ 1 Umfang der Services von Lenovo

Die gesetzlichen Regelungen der §§ 631 ff. und der §§ 611 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) sind anzuwenden, soweit diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Regelungen enthalten.

A. Premium Care

Premium Care ist ein Service, der nur für ausgewählte Lenovo-Hardwareprodukte erhältlich ist. Premium Care umfasst folgende Leistungen:

- A.1. Zugang zum Customer Engagement Center
- A.2 Lösung von Garantiefällen
- A.3 Lösung von Garantiefällen aus der Ferne
- A.4 Erstausrüster (OEM)-unterstützter Software-Support
- A.5 Umfassender Software-Support
- A.6 Hilfe bei den ersten Schritten
- A.7 Jährliche Funktionsprüfung des Systemzustands
-

A.1 Customer Engagement Center

Das Premium Care Customer Engagement Center ist an Werktagen von 9:00 bis 18:00 Uhr verfügbar, mit Ausnahme aller geltenden lokalen Feiertage. Das Premium Care Customer Engagement Center erbringt folgende Leistungen:

- a) Fehlerbehebung per Fernzugriff und Hilfestellung bei der Diagnose (einschließlich der Möglichkeit, über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System oder Ihre Produkte zuzugreifen);
- b) Beurteilung der Notwendigkeit und, wo dies als angemessen erachtet wird, Bereitstellung von OEM-unterstütztem Support, wie unten definiert;
- c) Bereitstellung von Informationen über das Fallmanagement Ihres Garantiefalls und Unterstützung von Verfolgung, Fortschritt und Abschluss;
- d) Validierung Ihrer Produktseriennummer und Serviceansprüche;
- e) Feststellung, ob Ihr Problem ein Garantiefall ist und ob er über einen der in diesem Abschnitt H erläuterten Premium Care Support Services gelöst werden kann (nach Ermessen von Lenovo); und
- f) Beurteilung des Bedarfs an und gegebenenfalls Entsendung des Vor-Ort-Service (ausgenommen Tablets).

A.2 Lösung von Garantiefällen – Vor-Ort-Service

- a) Im Anschluss an die Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center erbringt Lenovo bei Bedarf (der von Lenovo festgestellt wird) einen Vor-Ort-Service an Ihrem registrierten Standort, um Ihren Garantiefall abzuwickeln.
- b) Vor-Ort-Services sind an bestimmten Standorten verfügbar. Die Servicegebiete erfragen Sie bitte beim Lenovo-Kontaktzentrum. Außerhalb des normalen Servicegebiets eines Dienstleisters können zusätzliche Kosten entstehen. Sofern die telefonische Fehlerbehebung durch das Premium Care Customer Engagement Center vor 14:00 Uhr Ortszeit abgeschlossen wurde, wird ein Techniker des Dienstleisters mit Ankunft am nächsten Werktag an Ihren Standort entsandt. Dieser Service ist von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, außer an Feiertagen. Bei Support-Anrufen, die nach 14:00 Uhr Ortszeit im Customer Engagement Center eingehen, wird ein zusätzlicher Geschäftstag für die Entsendung eines Technikers des Dienstleisters benötigt. Dieser Service ist von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen abhängig. Sie müssen einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zerlegung und erneute Zusammensetzung des Produkts bereitstellen. Einige Reparaturen müssen womöglich in einem Servicecenter vorgenommen werden. In diesem Fall sendet der Dienstleister das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter und schickt Ihnen dann das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt auf eigene Kosten zurück.
- c) Vor-Ort-Services:
 - (i) sind nur für ausgewählte Modelle der Lenovo-Produkte Notebooks, Desktops und All-in-One verfügbar;
 - (ii) Der Lenovo-Dienstleister kann Sie über seine voraussichtliche Ankunftszeit informieren und wird in diesem Fall eine Bestätigung Ihrer Anwesenheit am entsprechenden Standort anfordern. Die Ankunftszeiten hängen von Ihrem registrierten Standort und Ihrer sofortigen Antwort auf die Anfrage von Lenovo zur Bestätigung der Ankunftszeit ab;
 - (iii) Garantieren weder die Lösung eines Garantiefalls noch die Lösung des Garantiefalls innerhalb eines bestimmten Zeitraums;
 - (iv) Erfordern, dass, wenn Sie nach erfolgter Bestätigung Ihrer Anwesenheit zur

voraussichtlichen Ankunftszeit nicht an Ihrem registrierten Standort verfügbar sind, der Lenovo-Dienstleister die Kontaktdaten hinterlässt, um den Besuch von Lenovo nachzuweisen. Im Falle wiederholter Abwesenheit kann Lenovo eine zusätzliche Gebühr für alle erforderlichen Folgebesuche erheben.

A.3 Lösung von Garantiefällen – aus der Ferne

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

A.4 OEM-unterstützter Software-Support

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

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

A.5 Umfassender Software-Support

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

- a) Vorinstallierte Anwendungen, für die Lenovo grundlegende Unterstützung bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Anleitung und Fragen zur Funktionsdefinition
 - (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 (Stift)
 - (xi) Lenovo OneKey Recovery
- b) Drittanbieter-Software, für die Lenovo grundlegende Unterstützung bietet, einschließlich grundlegender Fragen zur Anleitung und Fragen zur Funktionsdefinition (falls eine Lizenz verfügbar ist)
 - (i) Adobe® Acrobat® Standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Dropbox (nur Grundlagen)
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Norton Anti-Virus
 - (vii) Norton – Internet Security
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense (falls von Lenovo vorgeladen)

A.6 Hilfe bei den ersten Schritten

Die Erste-Schritte-Unterstützung wird über das Customer Engagement Service Center bereitgestellt und hilft Ihnen aus der Ferne, Ihr Gerät einzurichten. Sofern Sie im Besitz der erforderlichen Lizenzen sind, kann dies Folgendes umfassen:

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

A.7 Jährliche Funktionsprüfung des Systemzustands

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

- a) Durchführung einer schrittweisen Überprüfung mit unserem eigenen Tool zur Leistungsoptimierung
- n) Optimierung der Einstellungen und Funktionen des Betriebssystems nach Branchen-Benchmarks
- o) Kalibrierung der Speicherverwaltung
- p) Wiedergewinnung von wertvollem verfügbarem Speicherplatz auf der Festplatte
- q) Optimierung der Internet- und Browsereinstellungen
- r) Planung von Defragmentierung und Überprüfung auf fehlerhafte Sektoren
- s) Aktualisierung kritischer Windows-Dateien und Service Packs sowie Aktivierung automatischer Updates zur Erhaltung der Systemintegrität
- t) Nutzung der einzigartigen Funktionen jeder Betriebssystemversion

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

B. Garantieverlängerung für versiegelten Akku

Die Garantieverlängerung für versiegelte Akkus ist für die Dauer des Service oder für maximal 4 Jahre, je nachdem, was zuerst eintritt, in Premium Care and Protection enthalten und unterliegt den Bedingungen in Abschnitt 6.2 C des [Vertrags über Serviceleistungen für Lenovo-PCs](#). Die Laufzeit der Garantieverlängerung für versiegelte Akkus beginnt am Tag nach Ende der beschränkten Lenovo-Garantie für Ihr Produkt. Sie haben Anspruch auf einen Akkuaustausch, falls der Akku während der Laufzeit der Garantieverlängerung für versiegelte Akkus ausfällt. Der Akku in Ihrem Produkt ist ein versiegelter Akku und kein CRU. Daher wird Ihr Akku je nach der erworbenen Garantieverlängerung in einem Depot gemäß Abschnitt D.1 oder an Ihrem Standort ausgetauscht. Die Garantieverlängerung für versiegelte Akkus ist nicht für Desktop-Computer von Lenovo verfügbar.

C. Lenovo Migration Assistant

Lenovo Migration Assistant hilft Benutzern, alle Benutzerdateien und Einstellungen von einem alten PC auf einen neuen PC zu migrieren. Der Lenovo Migration Assistant (LMA) kann auf allen Lenovo-PCs in Lenovo Vantage [hier](#) heruntergeladen werden und unterliegt dem [Lenovo-Lizenzvertrag](#).

Der Lenovo Migration Assistant umfasst Folgendes:

- i. Anmeldung mit Lenovo ID
- ii. Schnelle Migration für minimale Benutzerdaten
- iii. Benutzerdefinierte Migration für Dateiauswahl
- iv. Cloud-Basismigration (Dropbox)

D. Lenovo Smart Lock

Lenovo Smart Lock umfasst die folgenden Funktionen:

- a. Mein Lenovo lokalisieren – Finden Sie den letzten bekannten Standort Ihres Lenovo-Geräts mithilfe einer Kombination aus GPS, WLAN und IP-Geolokalisierungstechnologie.
- b. Remote-Sperre – Sperren Sie Ihr Gerät per Fernzugriff, um unbefugten Zugriff einzuschränken und Ihre Daten und personenbezogenen Daten besser zu schützen.
- c. Datenlöschung – Löschen Sie sensible Dateien und personenbezogene Daten aus der Ferne von Ihrem Gerät und verhindern Sie Identitäts- und Datendiebstahl.
- d. Gerät wiedererlangen – Holen Sie sich zurück, was Ihnen zusteht. Lassen Sie verlorene oder gestohlene Geräte mithilfe des renommierten Ermittlungsteams von Absolute wiederfinden.
- e. Remote Management App – Mit der mobilen Remote Management App können Sie Daten von Ihrem verlorenen oder gestohlenen Gerät über jeden Webbrowser oder Ihr Smartphone leicht auffinden, sofort sperren und aus der Ferne löschen.
- f. Servicegarantie – Wenn Ihr PC nicht innerhalb von 60 Tagen durch das Ermittlungsteam von Absolute gefunden werden kann, haben Sie Anspruch auf die Servicegarantie von Absolute in Höhe von bis zu 2000 USD, vorausgesetzt, das Gerät wurde in einem Gebiet gestohlen, in dem die Servicegarantie gilt. Diese Funktion gilt nur, wenn der Laptop innerhalb des Gebiets der Servicegarantie gestohlen wurde – USA, Kanada, Vereinigtes Königreich und Australien.

Smart Lock unterliegt dem [Lenovo-Lizenzvertrag](#). Die Servicebedingungen für Smart Lock finden Sie [hier](#).

E. Lenovo Smart Performance

Smart Performance sucht nach Problemen, die sich auf die PC-Leistung, die Internetleistung und die Sicherheit auswirken. Es ist mit automatischen Korrekturen ausgestattet, die erkannte Probleme automatisch beheben. Smart Performance ist innerhalb von [Lenovo Vantage](#) verfügbar.

Lenovo Smart Performance umfasst die folgenden Funktionen:

- (i.) PC-Leistungsoptimierung: Hilft, die Leistung Ihres PCs zu verbessern. Zu den Vorteilen gehören eine kürzere Startzeit des PCs, eine verbesserte Leistung, eine verbesserte Stabilität und ein schnellerer Start von Anwendungen.
- (ii.) Steigern der Internetleistung: Verbessern Sie Ihr Surferlebnis, indem Sie Netzwerk- und Zugriffsprobleme beheben. Zu den Vorteilen gehören eine bessere Internetverbindung, höhere Upload-/Download-Geschwindigkeiten und ein sichereres Internet.
- (iii.) Malware entfernen und Sicherheit verbessern: Hilft, Ihren PC schnell und nach Bedarf zu sichern. Lenovo Smart Performance entfernt Spyware, Malware und Adware, entfernt Near-/Zero-Day-Infektionen.
- (iv.) Probleme proaktiv beheben: Optimiert Ihren PC regelmäßig und behebt Probleme proaktiv und automatisch, um Ihren PC auf dem neuesten Stand zu halten und abzusichern. Selbstbedienungsversion: Auf einige Elemente von Smart Performance können Sie jederzeit zugreifen. Wenn Sie unabhängig auf das Smart Performance Komponenten-Dashboard zugreifen möchten, melden Sie sich bitte bei unserer [Vantage-Plattform](#) an, auf der die Software für den Dienst gehostet wird.

Zu anderen Zeiten werden Lenovo-Servicebetreiber Smart Performance-Funktionen in Ihrem Namen nutzen, wenn Sie uns kontaktieren. Smart Performance unterliegt dem [Lenovo-Lizenzvertrag](#) und dem [Absolute-Endbenutzer-Lizenz- und Servicevertrag](#). Die Servicebedingungen für Smart Performance finden Sie [hier](#).

§ 2 Mitwirkungspflicht des Kunden / Ihre Verantwortlichkeiten

Um Zugang zum Premium Care Support zu haben, müssen Sie Folgendes einhalten:

- a) Vorlage Ihres Originalkaufbelegs auf Verlangen;
- b) Bereitstellung von Informationen über die Ursachen der Probleme mit Ihrem Produkt
- c) Beantwortung von Informationsanfragen, insbesondere die Produktseriennummer, das Modell, die Version des installierten Betriebssystems und der installierten Software, angeschlossene oder installierte Peripheriegeräte, angezeigte Fehlermeldungen, ergriffene Maßnahmen oder Kontext, bevor das Problem mit dem Produkt aufgetreten ist
- d) Befolgen unserer Anweisungen;
- e) Aktualisierung der Software auf aktuell veröffentlichte Versionen, bevor Sie unser Customer Engagement Service Center kontaktieren
- f) Sicherstellen, dass Sie Software und Daten sichern, da eine Neuinstallation der Originalversion der Software zum Löschen von Software und Daten führen kann. In jedem Fall sind Sie für die Neuinstallation aller anderen Softwareprogramme, Daten und Passwörter verantwortlich.

§ 3 Servicestörungen

(1) Da die Services die Nutzung eines Dienstes und/oder von Webanwendungen beinhalten, erkennt der Kunde an, dass die Nutzung veralteter Browser- oder Hardwaretechnologien zu Fehlfunktionen oder fehlerhaften Darstellungen führen kann, ohne dass dadurch ein Anspruch auf Nachbesserung oder Mängelbeseitigung entsteht. Gleiches gilt für die Anzeige und Bedienbarkeit auf bestimmten Mobilgeräten

(2) Einzelne Funktionen können jederzeit während des Betriebs aufgrund von Umständen, die Lenovo nicht zu vertreten hat, deaktiviert werden. Dazu gehören z. B. neue Browserversionen oder neue Technologien, die zu Funktionsfehlern und zur Anzeige von Inhalten führen können.

(3) Lenovo ist in Fällen höherer Gewalt von der Leistungspflicht befreit. Höhere Gewalt umfasst alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways, Störungen im Bereich von Netzanbietern, sonstige technische Störungen, auch wenn diese Umstände im Bereich von Unterauftragnehmern, Unterlieferanten oder deren Subunternehmern auftreten.

§ 4 Abonnement

(1) Lenovo Premium Care & Protection ist ein monatlicher Abonnementservice, der nur in Deutschland verfügbar ist.

(2) Ab dem Kaufdatum des Servicepakets wird Ihnen ein dreimonatiges Lenovo Premium Care & Protection-Abonnement kostenlos zur Verfügung gestellt. Wenn Sie sich für ein Lenovo Premium Care & Protection-Abonnement mit nutzungsbasierter Bezahlung entscheiden, beginnt die monatliche Abbuchung drei Monate nach dem Kaufdatum des Geräts.

§ 6 Kündigung Ihres Abonnements.

Ihr Abonnement endet automatisch 48 Monate nach dem Kaufdatum des Geräts („Serviceanspruchszeitraum“) oder wenn Sie es kündigen, je nachdem, was früher eintritt. Sie können Ihr Abonnement jederzeit kündigen, indem Sie sich an den Gerätehändler wenden. Sobald Sie Ihr Abonnement gekündigt haben, können Sie Premium Care & Protection für Ihr Gerät nicht erneut abonnieren. Wenn Sie Ihr Abonnement vorzeitig, mit oder ohne Grund, einseitig und innerhalb der ersten zwei Jahre des Serviceanspruchszeitraums kündigen, haben Sie weiterhin Anspruch auf die zweijährige Standardgarantie. Wenn Sie Ihr Abonnement im dritten Jahr des Serviceanspruchszeitraums kündigen, haben Sie keinen Anspruch mehr auf die zweijährige Standardgarantie. Die Standard-Garantiebedingungen finden Sie [hier](#).

§ 7 Aktivierungsvoraussetzungen

Sie sind dafür verantwortlich, Lenovo Smart Performance und Lenovo Smart Lock zu aktivieren, um diese Funktionen zu nutzen.

§ 8 Haftung

(1) Der Vertragsnehmer haftet unbeschränkt:

- a) Bei Vorsatz.
- b) Für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- c) Gemäß den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes.
- d) Im Umfang einer von Lenovo übernommenen Garantie.
- e) Bei Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist (Kardinalpflicht)

(2) In allen übrigen Fällen haftet Lenovo bei leichter Fahrlässigkeit, soweit es sich um vorhersehbare und für die betreffende Art von Transaktion typische Schäden handelt. Für durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden haftet Lenovo nur bis zu einem Betrag in Höhe der jährlich zu entrichtenden Jahresgebühr. Lenovo übernimmt keine weitere Haftung.

(3) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern und Organen von Lenovo.

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Lenovo verpflichtet seine Mitarbeiter, die im Rahmen dieser Vereinbarung erlangten Kundendaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung oder damit zusammenhängenden Rechtsbeziehungen ist für beide Parteien das deutsche Amtsgericht.

(3) Gegenforderungen darf der Kunde nur aufrechnen, wenn sie unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

(4) Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung hiervon unberührt.