



LAUFZEITBEGINN DER BASISGARANTIE OHNE KAUF EINER GARANTIEVERLÄNGERUNG ODER -ERWEITERUNG ÄNDERN

Frage: Lässt sich der Laufzeitbeginn der Basisgarantie auf das Kaufdatum ändern, wenn keine Garantieverlängerung erworben wurde?

Antwort: Ja. Kunden können das Kaufdatum direkt über diesen Link abändern: www.lenovo.com/registration. Wurde das Gerät innerhalb von 180 Tagen nach Lieferung ab Werk vom Endkunden gekauft, wird das neue Kaufdatum übernommen. Falls das Gerät erst später erworben wurde, wird dem Kunden eine Fehlermeldung angezeigt. Er kann dann über folgenden Link ein Ticket beim Lenovo Registration Support Team eröffnen: www.lenovo.com/registrationsupport. Der Laufzeitbeginn wird dann manuell geändert.

GARANTIEVERLÄNGERUNGEN ODER -ERWEITERUNGEN KAUFEN UND REGISTRIEREN

Frage: Wie können Kunden das Registration Support Team kontaktieren?

Antwort: Das Team ist unter www.lenovo.com/registrationsupport erreichbar.

Frage: Wann und wie können Kaufdatum und Garantielaufzeitbeginn geändert werden?

Antwort: Sofern die Registrierung innerhalb von 180 Tagen nach Werksauslieferung des Systems erfolgt, kann der Kunde das Kaufdatum der Hardware bei der Registrierung eingeben.

Falls die Registrierung erst nach Ablauf von 180 Tagen nach der Werksauslieferung des Systems stattfindet, muss der Kunde den Kaufbeleg an das Registrierungsteam schicken, damit der Laufzeitbeginn manuell geändert wird.

(Hier ist zu beachten, dass es weniger als 180 Tage nach dem Kaufdatum sind – aufgrund des Zeitraums zwischen der Auslieferung ab Werk und dem Verkaufsdatum. Der Kunde kennt das Herstellungsdatum nicht, er erhält aber eine Fehlermeldung, wenn er versucht, das Kaufdatum auf ein Datum außerhalb dieses 180-Tage-Fensters zu ändern. Weitere Informationen siehe unten.)

Falls die Registrierung erst nach Ablauf von 180 Tagen nach der Werksauslieferung des Systems erfolgt und der Kunde versucht, das Kaufdatum zu ändern, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

Das Kaufdatum der Hardware ist außerhalb des zulässigen Zeitraums. Bitte wenden Sie sich an das Supportteam und reichen Sie den Kaufbeleg für das Gerät ein.

Bei Service Packs in Papierform (180 Tage für alle Produkte) wird die Registrierung erst dann ausgeführt, wenn der Kunde entweder ein früheres Datum (das innerhalb der 180 Tage liegt) oder gar kein Kaufdatum angibt. Die Registrierung wird zwar verarbeitet, jedoch werden die Datumsangaben nicht geändert.

Frage: Wann kann eine Garantieverlängerung erworben und registriert werden?

Antwort: Eine Garantieverlängerung (außer Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP)) kann jederzeit während der Basisgaranzelaufzeit erworben und registriert werden. Wenn beispielsweise die Basisgarantie ein Jahr beträgt, kann die Erweiterung jederzeit während des ersten Jahres registriert werden. Läuft die Basisgarantie drei Jahre, stehen den Kunden drei Jahre für die Registrierung der Erweiterung zur Verfügung.

Der Unfallschutz muss binnen 90 Tagen nach dem Hardwarekauf registriert werden.

Frage: Wann beginnt die Laufzeit der Garantieverlängerung oder -verlängerung?

Antwort: Die Garantieverlängerung oder -verlängerung beginnt mit dem Startdatum des Basisgaranziezeitraums. Hierbei ist zu beachten, dass in der Beschreibung der Verlängerung die vollständige Garantiezeit angegeben wird. Eine Garantieverlängerung auf vier Jahre meint also vier Jahre ab dem Laufzeitbeginn der Basisgarantie.

Frage: Sind Kunden schlechter gestellt, die eine Garantieverlängerung entweder am Anfang oder am Ende des Basisgaranziezeitraums kaufen?

Antwort: Nein. Die Laufzeit der Verlängerung bleibt dieselbe, unabhängig vom Kauf- und Registrierungsdatum.

Frage: Sind Kunden schlechter gestellt, die eine Garantieverlängerung (mit höherem Servicelevel) am Ende des Basisgaranziezeitraums kaufen?

Antwort: Kunden erhalten die volle Laufzeit der Garantieverlängerung, können aber natürlich das höhere Servicelevel nicht mehr für den bereits abgelaufenen Zeitraum geltend machen. Angenommen, ein Kunde kauft am Ende des ersten Jahres eine Garantieverlängerung mit drei Jahren Vor-Ort-Service für eine einjährige Basisgarantie mit Einlieferung durch den Kunden. Der Kunde kann die Erweiterung noch volle zwei Jahre nutzen, das erste Jahr der dreijährigen Erweiterungslaufzeit ist jedoch bereits verstrichen und damit verfallen. In einem solchen Fall werden von Lenovo weder Rabatte gewährt noch Zugeständnisse gemacht.

Häufig gestellte Fragen zur Garantie

GARANTIE UND INTERNATIONALE ABDECKUNG

Frage: Was wird von den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) abgedeckt?

Antwort: Die Basisgarantie und Garantieverlängerungen (Abhol- und Zustellservice per Kurier, Vor-Ort-Service) sind abgedeckt. Andere Garantiepläne wie Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) oder Garantie für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) werden von den internationalen Garantieleistungen nicht abgedeckt. Im Falle, dass Sie eine internationale Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieverlängerung für versiegelten Akku benötigen, ziehen Sie die internationale Garantieverlängerung (International Service Entitlement, ISE) in Betracht.

Frage: Gelten die Bedingungen der internationalen Garantieleistungen auch für Computer der Marke Idea?

Antwort: Ja. Neben Notebooks, Desktop-Computern und Workstations der Marke Lenovo Think sind die internationalen Garantieleistungen auch für ausgewählte Idea/Lenovo Notebooks verfügbar. Unter folgendem Link können Sie ermitteln, ob die internationalen Garantieleistungen für ein bestimmtes Lenovo/Idea Produkt in Frage kommen: <https://pcsupport.lenovo.com/ae/en/iwslookupidea>.

Frage: Was kosten die internationalen Garantieleistungen?

Antwort: Die internationalen Garantieleistungen sind bei entsprechend qualifizierten Computern in der Standardgarantie enthalten. Die internationalen Garantieleistungen sind kostenfrei. Allerdings können in einigen Ländern zum Servicezeitpunkt Gebühren und Einschränkungen zum Tragen kommen, z. B. Kosten für Verpackung, Versand und Bearbeitung. Kunden werden zum Zeitpunkt der Serviceerbringung darauf hingewiesen, dass sie diese Kosten begleichen müssen.

Frage: Welche Laufzeit gilt für die internationalen Garantieleistungen?

Antwort: Die Laufzeit der internationalen Garantieleistungen basiert auf dem ursprünglichen Garantiezeitraum, der in dem Ursprungsland gilt, in dem das Gerät zuerst von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler verkauft wurde.

Frage: Welche Länder werden von den internationalen Garantieleistungen abgedeckt?

Antwort: Alle Länder, in denen der Gerätetyp von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler mit der Lenovo Herstellergarantie und/oder der Garantievereinbarung des Ziellands angekündigt, verkauft und unterstützt wird, sind abgedeckt.

Frage: Wie kann bestätigt werden, dass der PC für die internationalen Garantieleistungen qualifiziert ist?

Antwort: Diese Informationen sind auf der Lenovo Support-Website mit folgenden Schritten abrufbar:

1. Navigieren Sie zur Kontaktseite unter <https://support.lenovo.com/contactus>.
2. Suchen Sie nach Produkttyp, Serie und Unterserie.
** Beachten Sie, dass die internationalen Garantieleistungen NICHT für Ideacentre, Desktop Lenovo Serie, 3000 Serie, Smartphones und Tablets gelten.*
3. Klicken Sie auf die Kachel/das Symbol für internationale Garantieleistungen.
4. Für Lenovo Think Geräte geben Sie den vierstelligen Gerätetyp ein (z. B. 20HD) und klicken dann auf „Senden“. Sämtliche Kontaktlisten werden unten auf der Seite angezeigt.
5. Für Produkte der Marken Lenovo/Idea, die noch von den internationalen Garantieleistungen abgedeckt werden, wird die Kontaktliste unten auf der Seite eingublendet.
6. Um den Service für das Gerät zu initiieren, verwenden Sie die Kontaktnummer für das jeweilige Land.

Frage: Worin besteht der Unterschied zwischen den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) und der internationalen Vor-Ort-Lieferung (International Onsite Delivery, IOD)?

Antwort: Was den ersten Teil der Frage betrifft, ist die Vor-Ort-Serviceerbringung international für alle Kunden verfügbar, wenn das Land, in dem sie sich befinden, den Vor-Ort-Service bietet. Ist in dem Land nur der Abhol- und Zustellservice per Kurier oder Einlieferung durch Kunden vorhanden, erhalten die Kunden dieses Servicelevel.

Die internationale Vor-Ort-Lieferung, die global tätigen Kunden verkauft wurde, damit diese Anspruch auf internationalen Vor-Ort-Service erhielten, wird nicht mehr benötigt – diese Leistung ist bereits standardmäßig in den internationalen Garantieleistungen enthalten.

Häufig gestellte Fragen zur Garantie

Frage: Worin besteht der Unterschied zwischen den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) und der internationalen Garantieerweiterung (International Service Entitlement, ISE)?

Antwort: Mit den internationalen Garantieleistungen können Kunden, die mit einem entsprechend qualifizierten Lenovo Gerätetyp verreisen oder dessen Standort verlegen, in sämtlichen unterstützten Ländern eine Garantieleistung erhalten. Die internationalen Garantieleistungen gelten für die Basisgarantie sowie für Garantieerweiterungen (Abhol- und Zustellservice per Kurier, Vor-Ort-Service). Garantieerweiterungen sind nicht abgedeckt. Die internationalen Garantieleistungen sind kostenfrei (in einigen Ländern können Versand-/Bearbeitungsgebühren anfallen).

Über die internationale Garantieerweiterung sind Kunden, die Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) und/oder Garantieerweiterung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) für Ihre Geräte registriert haben, auch außerhalb des Landes, in dem das Gerät gekauft wurde, abgesichert. Dies ist ein gebührenpflichtiger Service. Der Kunde muss die Teilenummer für die internationale Garantieerweiterung zusätzlich zu den Services Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und/oder Garantieerweiterung für versiegelten Akku erwerben. Jede Kombination aus Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieerweiterung für versiegelten Akku wird durch eine Teilenummer für die internationale Garantieerweiterung abgedeckt.

Frage: In welchen Ländern und Regionen wird die internationale Garantieerweiterung anerkannt?

Antwort: Die internationale Garantieerweiterung ist für die weltweite Gültigkeit (einschließlich China) konzipiert worden und löst ein großes Problem für unsere Verkaufsteams und unsere Kunden. Beachten Sie, damit der Service in einem Land anerkannt werden kann, muss der Service dort verfügbar sein und verkauft werden. Durch die Abdeckung der internationalen Garantieerweiterung sind nicht automatisch alle Services in allen Ländern verfügbar.

Frage: Ist die internationale Garantieerweiterung auch für Produkte der Marken Idea/Lenovo erhältlich?

Antwort: Nein. Die internationale Garantieerweiterung ist nur für Notebooks, Desktop-Computer und Workstations der Marke Lenovo Think verfügbar.

Frage: Können Kunden die internationale Garantieerweiterung auch für vorhandene Geräte erwerben?

Antwort: Ja. Kunden können den Service für ein bis fünf Jahre kaufen, aber die Laufzeit muss dem Garantiezeitraum entsprechen. Die internationale Abdeckung entfällt mit Ablauf der Erweiterungen und der Garantie. Die internationale Garantieerweiterung bietet nur Abdeckung für die Services Einbehalten der Festplatte, Unfallschutz und Garantie für versiegelten Akku.

Frage: Entsteht bei Geräten mit dem Garantieservice Abhol- und Zustellservice per Kurier/Einlieferung durch Kunden bei dem Erwerb der internationalen Garantieerweiterung auch ein Anspruch auf Vor-Ort-Service?

Antwort: Nein. Die internationale Garantieerweiterung bietet nur internationale Abdeckung für die Services Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD), Garantie für versiegelten Akku und Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP).

Frage: Erhalten Kunden automatisch internationale Services, wenn sie nur die internationale Garantieerweiterung kaufen?

Antwort: Nein. Mit der internationalen Garantieerweiterung wird nur die internationale Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantie für versiegelten Akku hinzugefügt. Kunden müssen nach wie vor die Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantie für versiegelten Akku kaufen, wenn sie diese Services nutzen möchten.

Frage: Wenn ich zwei Upselling-Services (z. B. Unfallschutz und Einbehalten der Festplatte) kaufe, muss ich dann auch zwei internationale Garantieerweiterungen erwerben?

Antwort: Nein. Eine internationale Garantieerweiterung deckt alle in Frage kommenden Upselling-Services (Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieerweiterung für versiegelten Akku) ab.

Frage: Ist die internationale Garantieerweiterung in SmartFind verfügbar?

Antwort: Zukünftig wird die internationale Garantieerweiterung in SmartFind zur Verfügung stehen. Derzeit läuft ein Projekt, um die internationale Garantieerweiterung hinzuzufügen, aber bis zu dessen Abschluss muss das manuell erfolgen.

Frage: Kann ich über das Verfahren Embedded Services Sales (ESS) die Teilenummer für die internationale Garantieerweiterung in die Stückliste aufnehmen?

Antwort: Ja.

Frage: Wie erfolgen Services nach Garantieablauf für die Programme der internationalen Garantieleistungen und der internationalen Garantieerweiterung?

Antwort: Services nach Garantieablauf sind nur in dem Land möglich, in dem sie verkauft werden, zudem gelten für diese eigene Geschäftsbedingungen.

Frage: In Australien wird anstelle des Unfallschutzes (Accidental Damage Protection, ADP) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen eine Gerätebruchversicherung (Accidental Damage Insurance, ADI) verkauft. Sind ADI und ADP das gleiche Angebot unter einem anderen Namen? Gilt die internationale Garantieerweiterung ebenso für ADI wie für ADP?

Antwort: Nein. ADI ist ein anderes und eigenständiges Angebot. Da die internationale Garantieerweiterung nur den Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) unterstützt, dieser aber in Australien nicht angekündigt wurde, wird er in Australien auch nicht unterstützt.