

FAQ

Einführung in ASUS Premium Care

Inhalt

- Was ist ASUS Premium Care?
- Wann kann ich ASUS Premium Care für meine ASUS-Produkte kaufen?
- ASUS Premium Care ist für folgende ASUS Produkte verfügbar
- Was deckt ASUS Premium Care ab?
- Wie aktiviere ich ASUS Premium Care?
- Geschäftsbedingungen
- ASUS Premium Care Paket - Informationen

Wir kümmern uns um Ihre Ausrüstung. ASUS bietet Ihnen mit Premium Care noch besseren Schutz.



Was ist ASUS Premium Care?

Mit ASUS Premium Care können Sie Ihre Garantiezeit verlängern, die Garantieabdeckung erweitern und von zusätzlichem Schutz für Ihre ASUS-Produkte profitieren, die problemlos repariert oder ausgetauscht werden.

Wann kann ich ASUS Premium Care für meine ASUS-Produkte kaufen?

1. Ein ASUS Garantieverlängerungspaket muss innerhalb der Garantieperiode Ihres ASUS Produkts erworben und aktiviert werden.
2. Andere ASUS Services (örtlicher Unfallschadensschutz / Batterieservicepaket / Bewahrung des Festplattenlaufwerks / Service vor Ort) müssen innerhalb von 180 Tagen des Rechnungsdatums Ihres ASUS Produkts erworben und aktiviert werden.
3. Nur Notebooks/ Commercial Notebooks/ Gaming Notebooks können mit erweiterter Garantie innerhalb der regulären Garantieperiode des Gerätes erworben werden. Die Gesamtgarantieperiode ist auf maximal drei Jahre begrenzt.

Wo kann ich ASUS Premium Care für meine ASUS-Produkte kaufen?

ASUS Premium Care kann nur in dem Land gekauft werden, in dem Sie ursprünglich Ihr neues ASUS-Produkt gekauft haben. Hier können Sie ASUS Premium Care kaufen:

1. MyASUS App: Klicken Sie hier, um weitere Informationen zum Kaufvorgang des MyASUS Garantieverlängerungspakets zu erhalten.
2. Besuchen Sie den ASUS Store und klicken Sie auf **Garantieverlängerung**.
3. Wenden Sie sich an einen ASUS Vertragshändler, um detaillierte Informationen zu erhalten.

*Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit von ASUS Premium Care sich je nach Land unterscheiden kann.

ASUS Premium Care ist für folgende ASUS Produkte verfügbar:

1. Notebooks
2. Commercial Notebooks
3. Gaming Notebooks
4. All-In-One-PCs
5. Commercial Desktop-PCs
6. Desktop-PCs für Endkunden
7. Mini-PCs, Vivo-PCs
8. Server
9. Grafikkarten

*Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit von ASUS Premium Care für bestimmte Produktreihen sich je nach Land unterscheiden kann.

Was deckt ASUS Premium Care ab?

1. ASUS Premium Care gilt nur für ASUS-Originalhardware, die in ASUS Produkten eingebaut ist, mit Ausnahme von Teilen, die nicht von ASUS installiert wurden, von Teilen, die nicht von ASUS stammen und vom ASUS Service Center eingesetzt wurden, Software, externen Geräten, Zubehör, Peripheriegeräten und mitgelieferten Verbrauchsmaterialien (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Batterie des Produkts, Tragetaschen, Support-Medien, Kabel oder Mäuse). ASUS ist nicht verantwortlich für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Daten oder Programmen, die nicht zum Zeitpunkt der Produktherstellung von ASUS installiert wurden.
2. Der Akku des Produkts gilt als Verschleißteil. Aufgrund des Lebenszyklus der Batterie besteht möglicherweise eine eingeschränkte Garantie für dieses Teil. Der

Garantiezeitraum für den Akku unterliegt weiterhin der Standardgarantie, die Sie mit dem ASUS Produkt erhalten haben. ASUS Premium Care bietet keine Garantieverlängerung für Akkus, sofern dies im Zertifikat oder im Kaufdokument nicht anders angegeben ist.

3.

Wie aktiviere ich ASUS Premium Care?

1. Werden Sie ASUS Mitglied

Navigieren Sie zur ASUS Mitgliederseite und registrieren Sie sich als ASUS Mitglied. Als bestehendes Mitglied fahren Sie zu Schritt 2 fort.

2. Registrieren Sie Ihr Produkt

Registrieren Sie sich auf der ASUS-Mitgliederseite und klicken Sie in der linken Spalte auf „Produktregistrierung“. Füllen Sie das Formular mit den relevanten Informationen über Ihr ASUS Produkt aus. Wenn Sie Ihr Produkt bereits registriert haben, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

3. Aktivieren Sie Premium Care

Klicken Sie im Menü auf der linken Seite auf „Aktivierung der Garantieverlängerung“ und befolgen Sie diese Anweisungen:

1. Wählen Sie das registrierte Produkt aus, mit dem Sie ASUS Premium Care aktivieren möchten.
2. Geben Sie den Vertragscode und das Passwort ein.
3. Klicken Sie auf Absenden, um den Vorgang abzuschließen.

Geschäftsbedingungen

1. ASUS Premium Care ist nur für ASUS Produkte vorgesehen.
2. Bitte stellen Sie sicher, dass der von Ihnen gekaufte ASUS Premium Care-Produkttyp zu Ihrem ASUS Produkt passt.
3. Ein Vertragscode von ASUS Premium Care kann nur einmal auf ein ASUS Produkt angewendet werden.
4. ASUS Premium Care kann nur in dem Land gekauft und aktiviert werden, in dem Sie Ihr neues ASUS Produkt ursprünglich gekauft haben. ASUS behält sich das Recht vor, zu entscheiden, ob Ihr ASUS Produkt für den Kauf von ASUS Premium Care geeignet ist.
5. Internationale Garantieleistungen sind auf die Länder beschränkt, in denen ASUS anbietet internationalen Service anbietet. Serviceoptionen, Teileverfügbarkeit und Antwortzeit können je nach Land variieren.
6. Bitte bewahren Sie sowohl den (i.) Kaufnachweis für Ihr ASUS-Produkt als auch (ii.) Den Kaufnachweis für ASUS Premium Care als Referenzmaterial auf, falls künftig Serviceanfragen erforderlich werden.

7. Für alle Komponenten oder Produkte, die von ASUS oder einem von ASUS autorisierten Techniker repariert oder ausgetauscht wurden, gilt eine Garantie für die verbleibende Zeit der Standardgarantie, jedoch nicht weniger als drei Monate nach dem Service, der gemäß ASUS Premium Care für Sie erbracht wurde.
8. Bevor Sie sich zur Reparatur an ASUS wenden, beachten Sie Folgendes:
 - Sichern Sie alle Ihre persönlichen Daten und entfernen Sie alle vertraulichen, privaten Informationen von der Festplatte. ASUS haftet nicht für den Verlust Ihrer eigenen Programme, Daten oder Informationen, wie oben angegeben.
 - Rufen Sie die folgenden Informationen von Ihrem ASUS Produkt ab, einschließlich Betriebssystemversion, BIOS-Version, und weisen Sie uns darauf hin, falls Sie kürzlich Hardware- oder Softwareänderungen vorgenommen haben.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Informationen verfügen: Modellname, Seriennummer, Verkaufsrechnung/Quittung Ihres ASUS Produkts mit Kaufdatum und Garantiekarte. Sie müssen einen Kaufbeleg vorlegen, bevor Garantieleistungen angeboten werden oder geplant sind.

ASUS Premium Care Paket - Informationen

Garantieverlängerung

- Vorbehaltlich der erfolgten Aktivierung wird Ihr Produktgaranziezeitraum automatisch ab dem ursprünglichen Enddatum der Garantie Ihres Produkts verlängert.
- Mit Ausnahme der Änderung der Garantiezeit bleiben alle anderen Bedingungen der ASUS-Standardgarantie gleich.
- Dieses Servicepaket deckt **nicht**: Software, Batterie, Peripheriegeräte, kostenloses Zubehör wie Maus oder Tasche und vom Kunden verursachte Schäden.
- Dieses Servicepaket beinhaltet internationalen Support. Der Service erfolgt gemäß den lokalen Standard- und Servicerichtlinien. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Internationale Garantie und Support Ihrer Garantiekarte. (Nur international)

Lokaler Schutz vor Unfallschäden

- Dieses Servicepaket deckt die folgenden Arten von Unfallschäden, die bei normalem Gebrauch entstehen: Fall oder andere Stoßschäden, Flüssigkeitsschäden, elektrische Überspannung, versehentliche Schäden
- Die Gesamtkosten für Reparaturleistungen, die im Rahmen dieses Servicepakets erbracht werden, dürfen den Kaufpreis des Produkts nicht übersteigen.
- Alle Komponenten, die von einem ASUS Service Center repariert oder ersetzt werden, werden für drei Monate oder für den Rest der Garantiezeit, je nachdem, was gilt, unter Garantie genommen.

- Um einen Anspruch im Rahmen dieses Servicepakets geltend zu machen, müssen Sie eine Erläuterung des Ortes und des Zeitpunkts des Vorfalles sowie eine detaillierte Beschreibung des Vorfalles vorlegen.

HDD-Aufbewahrung

- Dieser Service unterstützt unbegrenzt das Festplattenlaufwerk („HDD“) und deckt die ursprünglich integrierte Festplatte, die mit Ihrem ASUS-Produkt geliefert wurde, bzw. Ersatz-Festplatte, die von ASUS-autorisierten Technikern gemäß den Bedingungen dieses Service installiert wurde.
- Dieser Service ermöglicht es Ihnen, die defekte Festplatte aufzubewahren und eine Ersatz-Festplatte zu erhalten, die von ASUS-autorisierten Technikern installiert wird, nachdem der Ausfall der Festplatte von autorisierten ASUS-Technikern bestätigt wurde. Die defekte Festplatte, die Sie behalten möchten, wird nicht weiter garantiert.

Kundenverantwortung:

- Sie müssen bei der Anforderung des Vor-Ort-Dienstes mitteilen, ob Sie dieses HDD-Aufbewahrungsservice in Anspruch nehmen möchten.
- Es liegt in Ihrer Verantwortung, die defekte Festplatte aufzubewahren und sicherzustellen, dass persönliche, vertrauliche oder proprietäre Daten auf der defekten Festplatte zerstört werden oder gesichert bleiben.
- Es liegt in Ihrer Verantwortung, die defekte Festplatte gemäß den vor Ort geltenden Gesetzen und Vorschriften zu entsorgen.
- Sie oder Ihr autorisierter Vertreter müssen das von ASUS bereitgestellte HDD-Aufbewahrungsdokument unterzeichnen, um die Aufbewahrung der Festplatte zu bestätigen.

Lokaler Vor-Ort-Service

- Dieses Servicepaket bietet lokalen Vor-Ort-Support für Ihr Produkt.
- Vor dem Vor-Ort-Service können unsere technischen Supportmitarbeiter Sie um Unterstützung bei der Fehlerbehebung beim Produkt bitten. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Wann kontaktiere ich den ASUS Kundendienst“ in der Garantiekarte, die mit unserem Produkt geliefert wird, oder besuchen Sie <https://support.asus.com/>.
- Wenn das Problem nicht aus der Ferne gelöst werden kann, wird technischer Support vor Ort mit einem autorisierten ASUS-Techniker vereinbart, der in der Regel bis Ende des nächsten Werktages an Ihren Standort gesendet wird. Die Reaktionszeiten können je nach geografischer Lage, Ersatzteilen und lokaler Serviceverfügbarkeit variieren.
- Sie müssen dem autorisierten ASUS-Techniker Zugang zu Ihren Einrichtungen und ASUS-Produkten sowie Strom, Internetanschluss, ASUS-Treiber-CD/DVD (falls mit Ihrem Produkt geliefert) und einen adäquaten und sicheren Arbeitsbereich zur Verfügung stellen.

- Wenn das Produkt während der normalen und ordnungsgemäßen Verwendung innerhalb des Deckungszeitraums dieses Servicepakets ausfällt, repariert oder ersetzt ASUS die defekten Teile des Produkts oder das Produkt selbst durch neue oder überholte Teile oder Produkte, die funktional gleichwertig oder besser als die ursprünglich gelieferten sind.
- Wenn defekte Teile im Rahmen dieses Service ausgetauscht werden, erklären Sie sich im Voraus damit einverstanden, das Eigentum an den ersetzten defekten Teilen auf ASUS zu übertragen.
- Falls der autorisierte ASUS-Techniker feststellt, dass das Produkt außerhalb des Deckungsbereichs liegt, wird Ihnen eine Gebührenliste ausgestellt und der Service wird nur gegen Bezahlung bereitgestellt. Wenn Sie sich entscheiden, die Reparatur nicht fortzusetzen, werden Ihnen alle Kosten in Rechnung gestellt, die ASUS bereits entstanden sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Entsendung von Technikern vor Ort, Testen/Debuggen usw.).

Batterie-Service-Paket

- Dieses Servicepaket ist eine Verlängerung des Gültigkeitszeitraums der Standard-Batteriegarantie.
- Sie haben Anspruch auf einen Batteriewechsel pro Jahr im Falle eines Batterieausfalls während des verlängerten Zeitraums nach der ursprünglichen Basisgarantiezeit Ihrer Batterie.
- Mit Ausnahme der Änderung der Batteriegarantiezeit sind alle anderen Bedingungen mit der Standard-Batteriegarantie identisch. Bitte beachten Sie die Garantiekarte, die mit ihrem Produkt geliefert wird, für die Standard-Batteriegarantiebedingungen.
- Dieses Servicepaket deckt nur die Originalbatterie ab, die mit Ihrem ASUS-Produkt geliefert wird.
- Die Ersatzbatterie wird für den verbleibenden Deckungszeitraum, jedoch für nicht weniger als 3 Monate, durch dieses Servicepaket gedeckt.
- Dieses Servicepaket deckt nur Herstellungsfehler und schließt jegliche erwartete Kapazitätsreduzierung aufgrund der Nutzung aus.

Wenn dieses FAQ Ihr Problem nicht lösen konnten, laden Sie sich MyASUS herunter und nutzen die Systemdiagnose zur Fehleranalyse.

Kundendienst kontaktieren

Falls die oben genannten Informationen Ihr Anliegen nicht lösen konnten, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.