



Garantie



Schutz



Factory Services



Managed Services



Geräteverwertung und -entsorgung



Lenovo™

LENOVO™ GARANTIESERVICES

SCHUTZ FÜR IHRE INVESTITIONEN

Lenovo™ bietet eine umfangreiche Palette an Services für die Unterstützung Ihrer Lenovo™ IT-Ressourcen während des gesamten Lebenszyklus an. In allen Phasen der Planung, Bereitstellung und Unterstützung bis hin zur Geräteverwertung bieten wir Ihnen das Know-how und die Services, die Sie benötigen, um ein realistisches Budget für Ihre IT-Ausgaben zu entwerfen, bessere SLAs bereitzustellen und die Zufriedenheit Ihrer Endkunden zu gewährleisten. Holen Sie mit den einzigartigen Leistungen und dem Know-how der Lenovo™ Services das Optimum aus Ihren Technologieinvestitionen heraus.

WARUM LENOVO™?

- ▶ Wir kennen unsere Produkte besser als jeder andere. Und die besten Produkte verdienen den besten Service.
- ▶ Von Lenovo™ zertifizierte Techniker verwenden von Lenovo™ genehmigte Ersatzteile, um Reparaturen unter höchsten Qualitätsmaßstäben durchzuführen.
- ▶ Unser weltweites Netzwerk an regionalen Supportzentren bietet Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern erstklassigen, einheitlichen Support in der jeweiligen Landessprache – wo auch immer sich Ihre Mitarbeiter befinden.

KOSTENEINSPARUNGEN

Minimieren Sie ungeplante Betriebs- und Wartungsausgaben.

Globale Abdeckung

Konsistente Servicelevel für multinationale Unternehmen, einschließlich regionsspezifischem Support in Landessprache.

WENIGER AUSFALLZEITEN UND HÖHERE PRODUKTIVITÄT

Praktische Serviceoptionen – Vor-Ort- und Express-Depot-Services.

INDIVIDUELL ANPASSBAR

Die flexiblen Garantieoptionen von Lenovo erfüllen die unterschiedlichsten Anforderungen innerhalb eines Unternehmens. Stimmen Sie die Garantiedauer auf den erwarteten Lebenszyklus der PCs ab.

ANGEBOTSDetails

- ▶ **Garantieverlängerungen** erweitern die Laufzeit der Basisgarantie auf dem bestehenden Servicelevel und bieten so länger Schutz vor unvorhergesehenen Reparatur- oder Austauschkosten. Garantieverlängerungen sind mit bis zu fünf Jahren Laufzeit für Lenovo Think Produkte und mit bis zu drei Jahren Laufzeit für Produkte der Marken Idea/Lenovo erhältlich.
- ▶ **Garantierweiterungen** ermöglichen es Ihnen, Reaktionszeiten und Servicelevel an Ihre konkreten Supportanforderungen anzupassen. Diese Optionen können beim Kauf oder innerhalb der Herstellergarantie erworben werden. Je nach Herstellergarantie des Systems stehen Servicepläne mit den folgenden Serviceleveln zur Verfügung:

REPARATUR AM LENOVO STANDORT

- ▶ **Mail-in-Service** – Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab; für den Versand (einschließlich Verpackung) bzw. die Lieferung an einen autorisierten Garantiedienstleister oder ein Reparaturzentrum ist der Kunde zuständig¹.
- ▶ **Carry-in-Service** – Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab; für die Lieferung an einen autorisierten Garantiedienstleister oder ein Reparaturzentrum ist der Kunde zuständig. Nach Reparatur oder Austausch wird das Produkt an einer benannten Abhol-/Abgabestation (Pick-Up/Drop-Off, PUDO) zur Abholung bereitgestellt¹.
- ▶ **Abhol- und Zustellservice per Kurier** – Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Kosten für die Lieferung (einschließlich Verpackung) an das Reparaturzentrum von Lenovo™ übernommen werden¹.

- ▶ **Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier³** – Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für schnellere Reparaturen in drei Werktagen ab.

REPARATUR AM KUNDENSTANDORT

- ▶ **Vor-Ort-Service** – Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Reparatur vor Ort am Unternehmensstandort des Kunden oder zu Hause durchgeführt wird. Wenn Lenovo™ feststellt, dass das Problem bei Ihrem Produkt von der Produktgarantie abgedeckt ist und nicht telefonisch gelöst werden kann, wird ein Techniker zu Ihnen geschickt (normalerweise am nächsten Werktag)².
- ▶ **Vor-Ort-Service mit Installation von CRUs durch einen Techniker** – Bei einer Basisgarantie erfolgt die Installation von Self-Service-Teilen in der Regel durch den Kunden. Beim Vor-Ort-Service mit CRUs (durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten) installiert durch einen Techniker ist die Installation aller benötigten CRUs enthalten².

INTERNATIONALE GARANTIELEISTUNGEN

- ▶ **Internationale Garantieleistungen** – Mit den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Services, IWS) können Kunden, die mit einem IWS-qualifizierten Lenovo™ Produkt verreisen oder dessen Standort verlegen, in sämtlichen Ländern, in denen das Produkt verkauft und gewartet wird, eine Garantieleistung erhalten. Die Dauer hängt vom ursprünglichen Garantiezeitraum ab. Enthalten für Think und ausgewählte Lenovo/Idea Produkte gemäß Standardgarantiebedingungen⁴.
- ▶ **Internationale Garantierweiterung** – Die Erweiterung auf internationale Garantieleistungen wird zusätzlich zu mindestens einem gültigen optionalen Service erworben, durch den die Abdeckung auch außerhalb des Heimatlandes des Benutzers erweitert wird. Die Erweiterung auf internationale Garantieleistungen kann für folgende Lenovo™ Services erworben werden: Garantie für versiegelten Akku, Einbehalten der Festplatte und Unfallschutz. Das Servicelevel erfolgt auf dem gleichen Niveau wie im Heimatland des Benutzers bzw. auf dem nächsten Level, das in dem anderen Land verfügbar ist⁴.

ANDERE GARANTIEERWEITERUNGEN

- ▶ **Premier Support** – Mit dem Lenovo™ Premier Support erhält Ihr Unternehmen direkten Zugang zu erfahrenen Lenovo Technikern für individuellen Hardware- und Software-Support ohne skriptbasierte Abläufe. Sie werden durch kundenspezifisches End-to-End-Fallmanagement unterstützt und genießen Priorität bei Ersatzteilen und Arbeitsleistungen¹.

Lenovo Services

Die Lenovo™ Garantieservices sind Teil eines umfangreichen Portfolios von Services, die Ihre PCs über den gesamten Lebenszyklus hinweg unterstützen. Weitere Informationen zu diesem und anderen Serviceangeboten erhalten Sie von Ihrem Lenovo Vertriebsbeauftragten.

¹] Möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar. ²] Wenn Lenovo feststellt, dass das Problem bei Ihrem Produkt von der Produktgarantie abgedeckt ist und nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden selbst austauschbares Ersatzteil behoben werden kann, wird die Reparatur vor Ort durchgeführt. ³] Verfügbar für Notebooks der Marke Think sowie Tablets in Deutschland, Großbritannien, Irland und Österreich. ⁴] Nur verfügbar für Produkte der Marke Think. Alle Produkte und Angebote unterliegen der Verfügbarkeit. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und technische Daten jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Lenovo haftet nicht für fehlerhafte Abbildungen, redaktionelle Fehler oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantiespezifikationen finden Sie auf der Website www.lenovo.com. Die nachfolgend genannten Marken und eingetragenen Marken sind Eigentum von Lenovo: Lenovo, das Lenovo Logo, ThinkPad, For Those Who Do und ThinkPlus. Marken und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt. ©2018 Lenovo. Alle Rechte vorbehalten.