

# Garantieinformationen

## Bedingungen der ASUS-Herstellergarantie

Diese ASUS-Herstellergarantie (nachfolgend „Garantie“ genannt) wird dem Erstkäufer (nachfolgend „Sie“ genannt) des neu hergestellten ASUS-Produktes (nachfolgend „Produkt“ genannt) von der ASUSTeK Computer Inc. (nachfolgend „ASUS“ genannt) zu den nachstehenden Bedingungen gewährt. Die von dieser Garantie abgedeckten Serviceleistungen werden durch autorisierte Servicepartner und Reparaturdienstleister durchgeführt.

### **Garantiedauer des Produktes:**

Diese Garantie gilt für die auf dem Etikett auf der Rückseite oder auf dem Seriennummernaufkleber des Produktes angegebene Dauer („Garantiezeit“), z. B.: 12M bedeutet 12 Monate, 24M bedeutet 24 Monate und 36M bedeutet 36 Monate ab dem Tag an dem das Produkt erstmals durch einen Endkunden erworben wurde („Kaufdatum“). Falls kein Kaufbeleg vorgezeigt werden kann, gilt das Herstellungsdatum des Produktes als Kaufdatum.

### **Garantiedauer des Akkus (falls vorhanden):**

12 Monate Garantie ab dem Kaufdatum.

### **Gesetzliche Gewährleistung:**

Diese Garantie ist ein selbständiges Garantieverprechen und wird unabhängig von etwaigen gesetzlichen Gewährleistungspflichten, die im Einkaufsland gelten, gewährt. Sie beeinträchtigt oder beschränkt die gesetzliche Gewährleistung in keiner Weise.

## **Garantiebedingungen:**

### **1. Allgemeines**

ASUS garantiert, dass das Produkt während der Garantiezeit frei von Verarbeitungs- und Materialfehlern ist. Die Garantie erstreckt sich nicht auf das beigelegte Zubehör, das zusammen mit dem Produkt geliefert wurde, z. B.: Kabel, Tasche, Maus usw. Falls das Produkt während des normalen und sachgemäßen Einsatzes innerhalb der Garantiezeit einen Mangel aufweist, repariert oder ersetzt ASUS die defekten Teile des Produktes oder das Produkt selbst durch neu hergestellte oder aufbereitete Teile bzw. Produkte, die funktional gleich- oder höherwertiger als die gelieferten Originalteile/-Produkte sind.

Diese Garantie gilt nur, wenn das Produkt zum Kaufdatum fabrikneu war. Bitte bewahren Sie den Originalkaufbeleg und diese Garantiekarte für zukünftige Serviceanfragen auf. Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Fehler, die durch unsachgemäße Installation, Bedienung, Reinigung oder Wartung, Unfälle, Beschädigungen, Missbrauch, falschen Gebrauch, nicht durch ASUS durchgeführte Modifikationen am Produkt, jegliche Softwareprogramme, normalen Verschleiß oder andere Ereignisse, Handlungen, Versäumnisse oder Unterlassungen

außerhalb der Kontrolle von ASUS verursacht wurden. Weitere Informationen zu Einschränkungen der Garantie entnehmen Sie bitte Abschnitt 6.

Alle, durch einen autorisierten Reparaturdienstleister reparierten oder ersetzten Komponenten, sind für die verbleibende Garantiezeit von dieser Garantie erfasst, wenigstens aber für drei Monate. Das Reparaturzentrum stellt möglicherweise das ursprünglich konfigurierte, mit dem Produkt gelieferte Betriebssystem wieder her.

**ASUS wird keine Daten oder Softwareprogramme von den Speichermedien des Produktes sichern oder wiederherstellen. Bei Reparatur des Produktes werden möglicherweise alle vom Benutzer gespeicherten Daten dauerhaft gelöscht. Dies kann auch der Fall bei Defekten sein, die augenscheinlich nicht in Verbindung mit dem aufgespielten System stehen, z.B. Tastaturen, Touchpad, etc. Beachten Sie daher unbedingt die Hinweise zur Datensicherung durch den Kunden.**

Werden Teile des Produktes im Rahmen der Garantie ersetzt, stimmen Sie hiermit der Übertragung des Eigentums an ersetzten, defekten Teilen zu.

## **2. Softwaresupport**

Diese Garantie erstreckt sich ausschließlich auf die Hardware des Produktes. Die mitgelieferte Software ist von der Garantie ausgeschlossen. ASUS garantiert insbesondere nicht den unterbrechungs- und fehlerfreien Ablauf der Software. Technischen Kundendienst für die vorinstallierte Software des Produktes erbringt ASUS nur soweit dies die ordnungsgemäße Funktionsweise der Hardware betrifft. Bei anderen Softwareproblemen mit der Software empfehlen wir Ihnen, die Bedienungsanleitungen, die ASUS-Kundendienstwebseite und/oder andere Online-Quellen zurate zu ziehen. Unterstützung für Software von Drittanbietern erhalten Sie möglicherweise vom jeweiligen Händler.

## **3. TFT-LCD-Pixelfehler**

Trotz höchstmöglicher Standards können bei der komplexen Herstellung von Flüssigkristallbildschirmen (LCDs) mit Dünnschichttransistoren (TFTs) immer noch geringe visuelle Störstellen auftreten. Diese sichtbaren Störstellen wirken sich nicht auf die Leistung Ihres Produktes aus.

ASUS erbringt Ihnen dennoch unter folgenden Bedingungen einen Garantieservice für den TFT-LCD-Bildschirm Ihres ASUS-Produktes:

- 3 helle Bildpunkte, 5 dunkle Bildpunkte oder insgesamt 8 helle und/oder dunkle Bildpunkte.
  - 2 angrenzende helle Bildpunkte oder 2 angrenzende dunkle Bildpunkte.
  - 3 helle und/oder dunkle Bildpunkte innerhalb eines Umkreises von 15 mm.
- (Hinweis: Ein heller Bildpunkt ist ein weißer Pixel bzw. Subpixel auf schwarzem Hintergrund. Ein dunkler Bildpunkt ist ein schwarzer Pixel bzw. Subpixel auf farbigem – nicht schwarzem – Hintergrund.)

Die Prüfbedingungen sind:

- Nicht weniger als 30 cm Abstand in einer geraden Linie zwischen TFT-Bildschirm und Prüfer
- Raumtemperatur zwischen 20 und 40 °C
- Beleuchtung zwischen 300 und 500 Lux

## 4. Kundenverantwortlichkeit

### Beim Einsatz des Produktes

- Lesen Sie zuerst die Bedienungsanleitung und verwenden Sie das Produkt nur entsprechend der Bedienungsanleitung.
- Laden Sie das Produkt nicht unbeaufsichtigt auf. Nach erfolgter vollständiger Aufladung entfernen Sie bitte das Netzteil von dem Produkt. Einige elektrische Bauteile sind nicht dafür ausgelegt, längere Zeit an die Stromversorgung angeschlossen zu bleiben.
- Sichern Sie Ihre auf dem Produkt gespeicherten Daten regelmäßig auf einen externen Datenträger. Auch im Falle eines Defektes, durch den Sie nicht mehr auf Ihre Daten zugreifen können, wird ASUS keine Datensicherung oder –wiederherstellung durchführen. Ihre Daten gehen verloren, wenn Sie sie nicht vorher regelmäßig gesichert haben.
- Falls Sie einen Desktop-PC oder einen AllInOne-Computer gekauft haben, bewahren Sie die Originalverpackung auf. Falls das Produkt zur Reparatur eingeschickt werden muss, könnte die Originalverpackung für diese Produkte (nicht bei Notebooks oder anderen Produkten) während des Transports besseren Schutz bieten.
- Bitte informieren Sie sich in der Anleitung und auf der ASUS-Kundendienstwebseite über Problemlösungen, bevor Sie den Kundendienst kontaktieren.
- Falls das Produkt mit TPM- (Trusted Platform Module) Funktion entwickelt ist, bewahren Sie das integrierte Sicherheitschip-Preboot-Kennwort an einem sicheren Ort auf (**Hinweis: Aufgrund des TPM-Designs ist es für ASUS nicht möglich, das integrierte Sicherheitschip-Preboot-Kennwort zurückzusetzen. Falls das Kennwort verlorengeht, kann das Produkt nur repariert werden, indem das gesamte Motherboard ersetzt wird, was nicht von der Garantie abgedeckt wird.**)

### Bei Kontaktaufnahme mit dem ASUS-Kundendienst

- Sorgen Sie vor der Kontaktaufnahme mit dem technischen Kundendienst von ASUS dafür, dass das Produkt vor Ihnen steht und es falls möglich eingeschaltet ist. Bitte halten Sie auch Seriennummer, Modellbezeichnung und Kaufbeleg für das Produkt bereit.
- Die Telefonnummer des technischen Kundendienstes finden Sie in den Kontaktdaten unter Abschnitt 11.
- Möglicherweise werden Sie von ASUS gebeten, einige Aufgaben und Aktionen zur Problemlösung durchzuführen,
- Lässt sich das Problem nicht per Ferndiagnose lösen, müssen Sie das Produkt an ein ASUS-Reparaturzentrum einsenden (dies wird als „RMA“ bezeichnet). ASUS stellt eine RMA-Nummer für Ihr Produkt aus. Bitte notieren Sie Ihre RMA-Nummer für spätere Rückfragen.
- Beschreiben Sie das Problem verständlich und umfassend auf dem RMA-Antragsformular.
- Sie werden im Rahmen der RMA-Anmeldung ggf. zum Hochladen des Kaufbelegs aufgefordert.

• Stellen Sie vor jeder Einsendung und Beginn jeglicher Service- oder Reparaturarbeiten sicher, dass Sie alle auf Ihrem Produkt gespeicherten Daten gesichert und Sie persönliche, vertrauliche oder geschützte Informationen entfernt haben. **ASUS haftet nicht für dauerhaften Verlust, die Beschädigung, den Missbrauch, die Wiederherstellung oder das Wiederaufspielen Ihrer Daten. Eine Datensicherung wird von ASUS nicht durchgeführt. Dies gilt auch für den Fall, dass Sie aufgrund des Defektes nicht mehr auf Ihre Daten zugreifen können. Die vorangestellte Beschränkung gilt nicht für Schadenersatzansprüche im Todes- oder Personenschadensfall bzw. im Fall einer gesetzlichen Haftung für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen und/oder Unterlassungen seitens ASUS. Sie stimmen zu, dass ASUS jegliche auf dem Produkt installierte(n) Daten, Software oder Programme löschen darf, ohne sie anschließend wiederherstellen zu müssen. Beachten Sie, dass dies auch für Fälle gilt, in denen augenscheinlich kein Zugriff auf das System notwendig ist (z.B. beim Austausch von Tastaturen, Touchpads, etc.).**

• Verpacken Sie die defekte Ware transportsicher, in entsprechend gepolsterter Verpackung, um Transportschäden zu vermeiden. Die Verpackung kleben Sie bitte zu. Im Internet finden Sie auf den Seiten der einschlägigen Logistikunternehmen zusätzliche nützliche Hinweise zur sicheren Verpackung von Versandgut. Schäden aufgrund unzureichender Verpackung können nicht im Rahmen der Herstellergarantie behoben werden und sind für Sie kostenpflichtig. Bitte verwenden Sie nicht den Originalkarton, da dieser keine ausreichende Transportsicherheit für die Reparatursendung bietet. Der Rückversand erfolgt in einer neutralen Verpackung. Beachten Sie die Hinweise zum Versenden von Li-Ion-Akkus.

Die Verpackung muss in jedem Fall folgende Kriterien erfüllen:

- Verwenden Sie einen stabilen, neutralen Karton mit unbeschädigten Seitenlaschen.
- Entfernen Sie sämtliche Aufkleber vom Paket, Hinweise auf Gefahrgut und andere nicht mehr aktuelle

Versandmarkierungen

- Wickeln Sie alle Artikel getrennt ein
- Verwenden Sie Polstermaterial, welches dem Inhalt des Pakets angemessen ist.
- Verwenden Sie stabiles Paketklebeband.
- Verwenden Sie keine Paketschnüre und kein Packpapier.
- Verwenden Sie ein Versanddokument/einen Adressaufkleber, aus dem sowohl die Zustell- als auch die Absenderadresse deutlich wird

Falls das Produkt nicht ordnungsgemäß verpackt ist, übernimmt ASUS keine Haftung für Transportschäden. Bitte senden Sie nichts außer dem Produkt selbst, dem Netzteil sowie dem Akku, sofern von ASUS nichts anderes angefordert wurde. Der Akku darf sich auf keinen Fall außerhalb des Gerätes befinden – bitte setzen sie den Akku in jedem Fall bestimmungsgemäß in das Gerät ein. Bitte entfernen Sie jegliches Zubehör sowie alle wechselbaren Speichergeräte vom Gerät, z. B. Speicherkarten, Discs und Flash-Speicher. ASUS haftet nicht für den Verlust, die Beschädigung oder Zerstörung von Zubehör oder wechselbaren Speicherkarten, es sei denn, dies wurde durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen seitens ASUS verursacht.

• Löschen Sie jeglichen Kennwortschutz, mit dem Sie Ihr Produkt versehen haben, bzw. stellen Sie die Kennwörter zur Verfügung. Falls der Zugriff auf das Produkt durch Kennwörter gesperrt ist, kann ASUS möglicherweise nicht alle Fehler des Produktes erkennen

und reparieren.

• Falls das Produkt mit TPM- (Trusted Platform Module) Funktion entwickelt ist, teilen Sie uns bitte das integrierte Sicherheitschip-Preboot-Kennwort mit.

## 5. Reparaturabwicklung

Falls eine Reparatur erforderlich ist, müssen Sie Ihr Produkt dem von ASUS benannten Reparaturzentrum zusenden. Nach freiem Ermessen von ASUS kann das Verfahren durch Übergabe des Produktes an den Einzelhändler, bei dem Sie das Produkt erworben haben oder einen kostenlosen Pick-up and Return-Service ersetzt und vereinfacht werden.

## 6. Einschränkung der Garantie

ASUS garantiert nicht den ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb dieses Produktes. Die Garantie deckt ausschließlich technische Hardwareprobleme unter normalen Benutzungsbedingungen während der Garantiezeit ab. Sie gilt nicht für Softwareprobleme oder selbstverursachte Schäden und Umstände, wie unter anderem:

- (a) Das Produkt wurde von nicht autorisierten Personen unerlaubt verändert, repariert und/oder modifiziert;
- (b) Die Seriennummer des Produktes, der Komponenten oder des Zubehörs wurde verändert, entfernt oder zerstört;
- (c) Die Garantiesiegel wurden verändert; entfernt oder zerstört;
- (d) technische Überholung;
- (e) Unerhebliche und kosmetische Schäden am Produkt (unbeabsichtigt oder anderweitig), d.h. Schäden, die sich nicht auf den Betrieb und die Funktionen des Produktes auswirken, wie beispielsweise Rost, Verschleiß und Änderungen der Farbe, Textur oder Oberflächenbeschaffenheit;
- (f) Schäden am Produkt aufgrund von Krieg, Terrorismus, Brand, Unfall, Naturkatastrophen, beabsichtigtem oder versehentlichem Missbrauch, falschem Gebrauch, Nachlässigkeit oder unsachgemäßer Wartung sowie Einsatz unter unnormalen Bedingungen;
- (g) Schäden am Produkt aufgrund von unsachgemäßer Installation, Verbindung oder Fehlfunktionen von Peripheriegeräten, wie beispielsweise Druckern, optischen Laufwerken, Netzwerkadaptern oder USB-Geräten;
- (h) Schäden am Produkt aufgrund einer externen elektrischen Störung oder eines Unfalls;
- (i) Schäden am Produkt aufgrund einer Nutzung außerhalb der in der Betriebsanleitung angegebenen Betriebs-/Aufbewahrungsanforderungen;
- (j) Schäden am Produkt aufgrund von Software von Drittanbietern oder Viren; ebenso Software- oder Datenverlust, der während der Reparatur- oder Austauscharbeiten auftritt;
- (k) Unbenutzbarkeit aufgrund vergessener oder verlorengegangener Sicherheitskennwörter;
- (l) Unbenutzbarkeit oder Beschädigung des Produktes aufgrund von Kontamination mit gefährlichen Stoffen, Krankheitserregern, Ungeziefer oder Strahlung;
- (m) Fälschung, Diebstahl, unerklärliches Verschwinden oder vorsätzliche Handlungen;
- (n) Unbenutzbarkeit oder Beschädigung des Produktes aufgrund der Installation oder Benutzung der Unlock Device App, bei der es sich um ein Dienstprogramm zur Freigabe des Bootloaders (sofern vorhanden) Ihres Produktes handelt, deren Einsatz jedoch Ihre Produktgarantie aufhebt;

Sofern in dieser Garantie nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, schließt ASUS im Rahmen des gesetzlich Zulässigen die Haftung für weitere mittelbare und unmittelbare Schäden, auch Neben- oder Folgeschäden aus. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass das Produkt nicht zur Benutzung bereitsteht, Kosten für das Beschaffen von Ersatz-/Leihgeräten für die Dauer der Reparatur, entgangene Gewinne, geschäftliche Verluste, Entfallen erwarteter Einsparungen, entgangene Geschäftsmöglichkeiten; entgangene Chancen; Verlust von Firmenwert; Imageverlust; Kosten für den Ersatz oder Umbau von Geräten und Eigentum, Verlust, Beschädigung oder Verfälschung von Daten, jeglicher Kosten zur Wiederherstellung und Reproduktion von auf dem Produkt gespeicherten oder mit dem Produkt verwendeten Daten sowie die Kosten für etwaige Ersatzgeräte. Die vorangestellte Beschränkung gilt nicht für Schadenersatzansprüche im Todes- oder Personenschadensfall bzw. im Fall einer gesetzlichen Haftung für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen und/oder Unterlassungen seitens ASUS. Einige Rechtsordnungen erlauben den Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- und Folgeschäden nicht. Sofern diese Garantie zwingend dem Anwendungsbereich einer solchen Rechtsordnung unterliegt, gelten die obigen Beschränkungen für Sie nicht.

## **7. Datenschutz**

Sie stimmen zu und verstehen, dass es zur Durchführung der gewünschten Serviceleistungen erforderlich ist, dass ASUS Ihre personenbezogenen Daten erfasst, überträgt und verarbeitet. Dabei können Ihre Daten in jedes Land übertragen und verarbeitet werden, in dem ASUS oder seine Tochtergesellschaften Niederlassungen unterhalten. Dies schließt auch Länder außerhalb der EU ein, deren Gesetze kein so hohes Datenschutzniveau anordnen wie jene der EU Mitgliedsstaaten. ASUS nutzt und schützt Ihre persönlichen Daten jedoch zu jeder Zeit und in jedem Land nach Maßgabe der ASUS-Datenschutzerklärung. Die ASUS Datenschutzerklärung können Sie unter folgender Internetadresse einsehen:  
[http://www.asus.de/ASUS\\_Website\\_Information/Privacy\\_Policy/](http://www.asus.de/ASUS_Website_Information/Privacy_Policy/).

## **8. Kostenpflichtige Reparaturen**

Eine Einsendung des Produktes an das ASUS-Reparaturzentrum innerhalb der Garantiezeit bedeutet nicht automatisch, dass es kostenfrei repariert wird. Bei Erhalt Ihres Gerätes behält sich ASUS das Recht vor, die Gültigkeit Ihrer Garantie und Ihres Garantieanspruchs zu prüfen. Falls die Garantiedauer abgelaufen ist oder ein Ausschluss gemäß Klausel 6 zutrifft, wird keine kostenlose Reparatur zugestanden.

Falls Ihre Serviceanfrage nicht durch die Garantie abgedeckt ist, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag mit einem Reparaturangebot, dass Sie akzeptieren oder ablehnen können. Wenn Sie die Reparatur akzeptieren, stellen wir Ihnen eine Rechnung für Reparaturarbeit, Ersatzteile und andere in dem Kostenvoranschlag aufgeführten Kosten aus. Sie müssen die Rechnung innerhalb 4 Wochen nach Ausstellungsdatum der Rechnung begleichen. Die Reparatur wird nach vollständigem Zahlungseingang durchgeführt.

ASUS berechnet innerhalb des gesetzlich zulässigen Rahmens eine Diagnosegebühr (inklusive Transportkosten, sofern zutreffend) von bis zu 100€, falls Ihre Serviceanfrage nicht

durch die Garantie abgedeckt ist und Sie das Reparaturangebot ablehnen bzw. Ihr Produkt nicht repariert werden soll.

## **9. Aufgegebenes Eigentum**

Nachdem Ihr Produkt repariert wurde oder Sie das Reparaturangebot abgelehnt haben, gibt ASUS Ihr Produkt über den vereinbarten Service Prozess zurück. Wenn Sie Ihr Produkt nicht abholen oder die Lieferung an die von Ihnen angegebene Adresse nicht möglich ist, bewahrt ASUS Ihr Produkt über einen Zeitraum von 60 Tagen auf. Nach diesem Zeitraum sendet Ihnen ASUS eine Benachrichtigung an die von Ihnen bei der Serviceanfrage angegebene Adresse. Falls Sie das Produkt dennoch nicht abholen, behält sich ASUS das Recht vor, Schadensersatz von Ihnen zu verlangen, inklusive Lagerungsgebühren; Entsorgung des Produktes entsprechend den gültigen Gesetzen und Richtlinien; sowie ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht wegen unbezahlter Forderungen.

## **10. Internationale Garantie und Kundendienst**

Diese Garantie gilt in dem Land, in dem Sie das Produkt erworben haben. Darüber hinaus kann Ihr Produkt eine grenzüberschreitende Garantie enthalten. Ob Ihr Produkt auch über eine solche erweiterte Garantie verfügt, können Sie der dem Produkt beigelegten Garantiekarte entnehmen.

Für den Fall, dass Ihr Produkt laut Garantiekarte einer erweiterten Garantie unterliegt, berechtigt Sie diese Garantie während der Garantiedauer zur Inanspruchnahme des internationalen ASUS-Garantieservice je nach angegebener Reichweite in Europa, Nordamerika (USA, Kanada und Mexiko), Asien, Afrika und/oder Australien/Ozeanien gemäß folgender, zusätzlicher Beschränkungen:

- Serviceverfahren können je nach Land variieren.
- Einige Dienstleistungen und/oder Ersatzteile sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar.
- Lokalisierte Ersatzteile (z. B. Tastaturen/Tastensmatten) können durch ein Modell ersetzt werden, das in dem Land, in dem um Reparatur gebeten wird, verfügbar ist.
- Bei einigen Ländern fallen möglicherweise Gebühren und Beschränkungen an, die zum Zeitpunkt der Serviceleistung wirksam werden.
- Bestimmte Länder könnten vor der Umsetzung internationaler Garantie- oder Supportleistungen zusätzliche Dokumente anfordern, z.B. Nachweis einer ordnungsgemäßen Einfuhr.

Damit Sie umfassenden internationalen Garantieservice genießen können, besuchen Sie die ASUS-Kundendienstwebseite unter <http://support.asus.com/contact> für detaillierte Standortinformationen.

## **11. Kontaktdaten des ASUS-Kundendienstes**

Land	Telefonnummer	Öffnungszeiten	Produkte
Deutschland	+49-2102-5789555	(Mo-Fr. 09-00-18:00 Uhr)	Alle Produkte
Österreich	+43-820-240513	(Mo-Fr. 09-00-18:00 Uhr)	Alle Produkte