

# Selbstreparaturprogramm (Customer Self Repair [CSR])

## Überblick

Customer Self Repair (CSR) ist eine schnelle, bequeme und kostenlose Option für Hardware-Reparaturen.

Sobald ASUS den Ausfall eines oder mehrerer Gerätekomponenten (nachfolgend „Ersatzteile“) an Ihrem CSR-berechtigten Gerät bestätigt, sendet ASUS Ihnen die Ersatzteile kostenlos zu. Sobald Sie die Ersatzteile erhalten haben, können Sie die Vorteile von CSR in vollem Umfang nutzen, indem Sie den Austausch der Ersatzteile gemäß den beiliegenden Anweisungen durchführen. Weitere Informationen finden Sie in den ASUS-FAQ zur Selbstreparatur oder unter <https://www.asus.com/de/support/>.

## Ihre Verantwortung

### Bei der Verwendung des Produkts

- Bitte lesen Sie die gesamte Bedienungsanleitung sorgfältig durch, bevor Sie das Gerät in Übereinstimmung damit benutzen.
- Lassen Sie das Produkt nicht am Stromnetz angeschlossen, wenn es vollständig aufgeladen und nicht eingeschaltet ist. Einige elektrische Geräte sind nicht dafür ausgelegt, über einen längeren Zeitraum am Stromnetz angeschlossen zu bleiben.
- Führen Sie in regelmäßigen Abständen Sicherungen Ihrer auf dem Produkt gespeicherten Daten durch.
- Bewahren Sie die Originalverkaufsverpackung auf. Für den Fall, dass Ihr Gerät zur Reparatur eingesendet werden muss, bietet die Originalverpackung einen besseren Schutz für das Produkt während des Transports.
- Wir empfehlen Ihnen vor Kontaktaufnahme des Kundendienstes, sich mit dem Handbuch und der ASUS-Support-Webseite vertraut zu machen.
- Wenn Ihr Produkt mit der TPM-Funktion (Trusted Platform Module) ausgestattet ist, bewahren Sie das Start-Boot-Passwort des eingebauten Sicherheitschips an einem sicheren Ort auf (*Hinweis: TPM-bedingt ist es ASUS nicht möglich, das Start-Boot-Passwort zurückzusetzen. Wenn das Passwort vergessen wurde bzw. abhandenkommt, kann das Produkt nur durch den Austausch der gesamten Hauptplatine (Motherboard) instandgesetzt werden, was nicht von der Herstellergarantie abgedeckt ist.*)

### Bei Kontaktaufnahme mit dem ASUS-Kundendienst

- Bevor Sie sich an den technischen Kundendienst von ASUS wenden, vergewissern Sie sich, dass Sie Ihr Produkt vor sich haben und dass es, wenn möglich, aufgeladen und eingeschaltet ist. Bitte halten Sie auch die Seriennummer, den Modellnamen und einen gültigen Rechnungsnachweis des Gerätes zur Berechtigungsprüfung bereit.
- Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten zum ASUS-Kundendienst finden Sie unter <https://www.asus.com/de/support/>.
- Es kann sein, dass der ASUS-Kundendienst von Ihnen verlangt, dass Sie einige Schritte zur Fehlerbehebung des Produktes durchführen, die Folgendes beinhalten können:
  - Validierung des Komponentendefekts durch Ausführen der offiziellen MyASUS-Hardware-Diagnose-App.
  - Wiederherstellung der werkseitigen Standardeinstellungen bezüglich des Betriebssystems oder der installierten Treiber.
  - Die Installation von Updates, Patches, Treiberaktualisierungen oder Servicepakete.
  - Ausführung von Diagnosehilfsmittel-/Programmen innerhalb Ihres Betriebssystems.

- Ermöglichung des Zugriffs des technischen Kundendienstes von ASUS auf Ihr Gerät mit Ferndiagnosetools (falls verfügbar).
- Durchführung anderer angemessener Aktivitäten, die von ASUS angefordert werden und die bei der Identifizierung oder Lösung der Probleme helfen.

### Bei Durchführung der Selbstreparatur

- Vergewissern Sie sich, dass Sie alle auf Ihrem Produkt gespeicherten Daten vollständig gesichert und alle persönlichen, vertraulichen oder geschützten Informationen entfernt haben, bevor ein Serviceprozess gestartet wird. Sie stimmen bei Nutzung dieses Prozesses zu, dass alle auf dem Produkt installierten Daten, Software oder Programme gelöscht werden können, ohne eine Möglichkeit der Wiederherstellung. Soweit nach geltendem Recht zulässig, kann ASUS nicht für den dauerhaften Verlust, die Beschädigung oder den Missbrauch Ihrer Daten haftbar gemacht werden. Ist eine Datenlöschung auf Ihrer Festplatte/SSD aufgrund des Defekts der Komponente nicht möglich und wurden die Daten unverschlüsselt auf dem Datenspeicherlaufwerk gespeichert, sind Sie verpflichtet, die Daten bei Rückgabe der defekten Komponente durch einen externen Dienstleister sicher löschen zu lassen.
- Sorgen Sie dafür, dass sich das Produkt in einer Umgebung ohne potenzielle Gesundheits- oder Sicherheitsrisiken befindet, dass es leicht zugänglich ist und genügend Platz für die Reparatur zur Verfügung steht.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Reparaturanweisungen verstanden haben und genau befolgen, sodass Sie in der Lage sind, die Ersatzteile ordnungsgemäß einzubauen.
- Als Grundvoraussetzung sollten Sie über die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen, damit die Reparatur selbständig und sicher durchgeführt werden kann.
- Soweit nach geltendem Recht zulässig, ist ASUS nicht für Schäden an Komponenten, anderen Gegenständen und/oder Personen verantwortlich, die durch die Reparatur entstehen können. Die Reparatur wird unter der alleinigen Verantwortung durch Sie durchgeführt.

ASUS stellt Ihnen eine Selbst-Reparaturanleitung und ggf. zusätzliches Informationsmaterial zur Verfügung, um Sie bei der Durchführung der Reparatur bestmöglich zu unterstützen. Sollten Sie bei der Durchführung der Reparatur auf Schwierigkeiten stoßen, können Sie sich für weitere Unterstützung an den ASUS-Kundendienst wenden: <https://www.asus.com/de/support/contact/troubleshooting/>. Sie haben jederzeit die Möglichkeit den CSR-Vorgang abzubrechen und zu einer regulären Reparatur (Reparatur durch eine ASUS autorisierte Servicewerkstatt) zu wechseln, indem Sie den ASUS-Reparaturantragsprozess befolgen: <https://eu-rma.asus.com/de>.

Erneut der Hinweis: ASUS wird keine Daten oder Softwareprogramme von den Speichermedien des Produkts sichern oder wiederherstellen. Wenn ein Datenträger ausgetauscht werden muss, können alle gespeicherten Daten dauerhaft gelöscht werden.

Falls Komponenten des Produkts im Rahmen der Herstellergarantie ausgetauscht werden, stimmen Sie hiermit zu, das Eigentum an den ausgetauschten defekten Teilen an ASUS zu übertragen.

## Umfang der CSR-Dienstleistung

### 1. Voraussetzungen für den CSR-Service:

- a) Nutzung unserer offiziellen MyASUS-App zur Validierung des Problems mit einem verifizierten Fehlercode.
- b) Registrierung Ihrer Anfrage über unser offizielles Online-Service-Portal, das ein erforderlicher Bestandteil der Dienstleistungserbringung ist.
- c) Installations-, Demontage- oder Umzugsdienstleistungen und Betriebsmittel sind nicht enthalten.

- d) Der CSR-Service deckt keinen Fall von ADP (ENG: „Accidental Damage Protection“ zu Deutsch: „Schutz bei Unfallschäden“) und keinen Fall von CID (ENG: „Customer induced Damage“ zu Deutsch: „Eigenverantwortlich verursachter Schaden“) ab. Wenn ein durch Außeneinwirkung entstandener Schaden vorliegt und die Unfallschutzdienstleistungen in Anspruch genommen werden sollen, bietet ASUS einen Reparaturservice an: <https://eu-rma.asus.com/de>.
- e) Der CSR-Service wird zusätzlich zu den gesetzlichen Rechten angeboten und ist auf geografische Standorte innerhalb des jeweiligen Landes beschränkt, in dem der CSR-Service angeboten wird und das Gerät ursprünglich gekauft wurde.

## 2. Komponentenaustausch

Bei der Selbstreparatur sendet ASUS die Ersatzteile an Ihre Adresse (ausgenommen Packstationen, Postfächer oder andere unpersönliche Adressen). Sie sind für die Installation sowie die Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Ersatzteile verantwortlich. Zum Zeitpunkt der Ersatzlieferungen gehen die funktionierenden Ersatzteile in Ihr Eigentum über im Austausch gegen die Defektteile, das in das Eigentum von ASUS übergehen. Sie erklären sich damit einverstanden, den CSR-Service auf Austauschbasis zu nutzen, beginnend mit der Lieferung der Ersatzteile. Der Preis für die Ersatzteile und Bearbeitungsgebühren (inkl. MwSt.) können Ihnen in Rechnung gestellt werden, wenn ASUS die defekten Komponenten nicht innerhalb von 21 Kalendertagen nach Ihrer Ersatzteilanforderung erhält, wenn die defekten Bauteile keine original ASUS Bauteile sind, Anzeichen von Schäden durch Fremdeinwirkungen haben oder Manipulationen aufweisen. ASUS ist berechtigt, bei einem Zahlungsverzug von mehr als 30 Kalendertagen die Dienstleistungen eines Inkassobüros in Anspruch zu nehmen und haftet nicht für die dadurch entstehenden Mehrkosten.

## 3. Stornierung

ASUS behält sich das Recht vor, jederzeit nach eigenem Ermessen den CSR-Vorgang zu beenden. Sie können den CSR-Prozess jederzeit stornieren. Je nach Status der CSR-Ersatzteilsendungen haben Sie das folgende Vorgehen zu beachten:

- a) Wenn die CSR-Ersatzteile noch nicht von ASUS verschickt wurden, wird ASUS die Lieferungen umgehend und kostenfrei stornieren.
- b) Wenn die CSR-Ersatzteile bereits von ASUS verschickt wurden, unabhängig davon, ob sie auf dem Weg sind oder bereits geliefert wurden, sind Sie für die Rücksendung der gelieferten Ersatzteile verantwortlich. Der Preis für die Ersatzteile und Bearbeitungsgebühren (inkl. MwSt.) können Ihnen in Rechnung gestellt werden, wenn ASUS die Komponenten nicht wie im vorherigen Absatz „2. Komponentenaustausch“ beschrieben zurückerhält.

## CSR-Prozessbeschreibung

### 1. Komponenten-Diagnose (*erforderlich*)

Um die richtige Lösung für Ihr Problem zu finden, ist für die Inanspruchnahme des ASUS CSR-Service eine von ASUS vorgesehene Diagnose und Fehlerbehebung erforderlich. Führen Sie als **ersten (1) Schritt** zunächst die Komponenten-Diagnose in der MyASUS-App (<https://www.asus.com/de/support/MyASUS-deeplink/>) durch, um zuverlässig mögliche Komponentenfehler zu diagnostizieren und zu bestätigen. Als **zweiten (2) Schritt** beantragen und starten Sie über die MyASUS-App den CSR-Service.

Die für den CSR-Service verfügbaren Ersatzteile können je nach Modell variieren. Weitere Informationen über verfügbare CSR-Teile finden Sie im [CSR-FAQ](#).

## 2. Ersatzteilversand durch ASUS

Nachdem Sie den CSR-Service über die MyASUS-App oder die ASUS-Support-Webseite beantragt haben, wird ASUS Ihnen die Ersatzteile an Ihre angegebene Adresse kostenlos zusenden. ASUS bestimmt die geeignete Versandmethode und den Versanddienstleister zur zeitnahen Bereitstellung der Ersatzteile. Anhand der Informationen, die Ihnen zur Verfügung gestellt werden, können Sie den Lieferstatus verfolgen. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, den Status Ihres Vorgangs auf der nachfolgenden ASUS-Support-Webseite abzufragen: <https://www.asus.com/de/support/contact/queryservice>.

## 3. Durchführung der Selbstreparatur (CSR)

Bei den von ASUS bereitgestellten CSR-Teilen handelt es sich um neue oder wiederaufbereitete Ersatzteile. Alle von ASUS an Sie gesendeten Ersatzteile wurden von ASUS qualifiziert und als Ersatz für Ihre defekten Bauteile im Produkt zugelassen. CSR-Teile können von einem Dritthersteller stammen und sind möglicherweise nicht vom selben Hersteller wie Ihre defekten Teile. Für den Fall, dass die Selbstreparatur nicht erfolgreich durchgeführt wurde, empfiehlt ASUS den CSR-Vorgang abzubrechen und das Gerät zu einer Reparatur (Reparatur durch eine ASUS autorisierte Servicewerkstatt) anzumelden. Hierzu können Sie dem regulären ASUS-Reparaturantragsprozess unter: <https://eu-rma.asus.com/de> folgen. Schäden, die beim Austausch von CSR-Teilen entstehen, werden genauso behandelt wie Schäden, die bei der Reparatur durch einen ASUS-Reparaturtechniker entstanden sind. Der CSR-Prozess deckt den darauffolgenden Reparaturservice ab. Wenn jedoch der diagnostizierte Schaden durch unsachgemäße Installation verursacht wurde, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Nichteinhaltung der von ASUS bereitgestellten Reparaturanweisungen, behält sich ASUS das Recht vor, eine Entschädigung zu verlangen und diese in Rechnung zu stellen. Diese kann unter anderem aus dem Preis des Ersatzteils und den Bearbeitungskosten bestehen.

## 4. Rücksendung der Ersatzteile

ASUS stellt Ihnen ein Rücksendeetikett in der Verpackung der Ersatzteile zur Verfügung, mit dem Sie die defekten Teile retournieren können. Sie sind verantwortlich für den fristgerechten Einbau der Ersatzteile und die Rücksendung der defekten Teile innerhalb von 21 Kalendertagen. Wenn ASUS die defekten Teile nicht innerhalb von 21 Kalendertagen nach Ihrer Ersatzteilanforderung erhält, die defekten Bauteile keine original ASUS Bauteile sind, Anzeichen von Schäden durch Fremdeinwirkungen haben oder Manipulationen aufweisen, kann ASUS Ihnen die Ersatzteile und Bearbeitungsgebühren (inkl. MwSt.) in Rechnung stellen. ASUS ist berechtigt, bei einem Zahlungsverzug von mehr als 30 Kalendertagen die Dienstleistungen eines Inkassobüros in Anspruch zu nehmen und haftet nicht für die dadurch entstehenden Mehrkosten.

Sie sind für die ordnungsgemäße Verpackung der Ersatzteile verantwortlich. ASUS behält sich das Recht vor, die vollen Ersatzteilpreise zu berechnen, wenn die defekten Teile bei Erhalt aufgrund fahrlässiger Verpackung physisch beschädigt sind. ASUS ist berechtigt zurückgesendete Ersatzteile, Komponenten oder Geräte, die nicht ASUS gehören, zu verschrotten. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Website <https://www.asus.com/de/support/>.

## 5. Ausschlusskriterien des CSR-Prozesses

1. Schäden, die an Geräten durch den unsachgemäßen Einbau von Festplatte, SSD und/oder Speicher entstanden sind.
2. 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.
3. Schäden am Produkt aufgrund von Krieg, Terrorismus, Brand, Unfall, Naturkatastrophen, vorsätzlichem oder versehentlichem Missbrauch, falschem Gebrauch, Nachlässigkeit oder unsachgemäßer Wartung sowie Einsatz unter unnormalen Bedingungen.

4. Schäden am Produkt aufgrund von unsachgemäßer Installation, Verbindung oder Fehlfunktionen von Peripheriegeräten, wie beispielsweise Druckern, optischen Laufwerken, Netzwerkadaptern oder USB-Geräten.
5. Schäden am Produkt aufgrund einer externen elektrischen Störung oder eines Unfalls.
6. Schäden am Produkt aufgrund einer Verwendung außerhalb der im Benutzerhandbuch angegebenen Betriebs-, Lagerungsparameter oder Umgebungsbedingungen.
7. Schäden am Produkt aufgrund von Software von Drittanbietern oder Viren; ebenso Software- oder Datenverluste, die während der Reparatur- oder Austauscharbeiten auftreten.
8. Unbenutzbarkeit aufgrund vergessener oder verlorengegangener Sicherheitskennwörter.
9. Unbenutzbarkeit oder Beschädigung des Produktes aufgrund von Kontamination mit gefährlichen Stoffen, Krankheitserregern, Ungeziefer oder Strahlung.
10. Fälschung, Diebstahl, unerklärliches Verschwinden oder vorsätzliche Handlungen.
11. Personen- oder Sachschäden, die zu irgendeinem Zeitpunkt während der Fehlersuche oder der Selbstreparatur verursacht werden.

## **Wir lassen Sie nicht allein**

ASUS stellt Ihnen eine Selbst-Reparaturanleitung über mehrere Kanäle zur Verfügung, um Sie bei der Durchführung der Reparatur bestmöglich zu unterstützen. Sollten Sie bei der Durchführung der Reparatur auf Schwierigkeiten stoßen, wenden Sie sich bitte an den ASUS-Support für weitere Unterstützung.

Weitere Informationen finden Sie in den CSR-FAQ oder auf der ASUS Support Webseite:

<https://www.asus.com/de/support/>.