

“MICROSOFT COMPLETE FÜR UNTERNEHMEN”

Versicherungsbedingungen

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH! Vielen Dank für **Ihren** Kauf von „Microsoft Complete für Unternehmen“. Bitte bewahren Sie dieses Dokument mit den Versicherungsbedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie im Falle eines Versicherungsfalles beide Unterlagen benötigen. Die Erbringung der Versicherungsleistung erfolgt auf Grundlage der Definitionen, Ausschlüsse und Regelungen in diesen Versicherungsbedingungen. Bitte lesen Sie die Unterlagen sorgfältig durch, um sicherzustellen, dass Ihnen der Umfang des Versicherungsschutzes klar ist und Sie Ihren vertraglichen Pflichten nachkommen können, damit der Versicherungsschutz nicht gefährdet wird.

DEFINITIONEN

Die in den nachfolgenden Versicherungsbedingungen in Fettschrift dargestellten Wörter haben folgende Bedeutung –

- **„Betriebsstörung“:** die tatsächliche Betriebsstörung oder das Durchbrennen eines Teils **Ihres Produkts** bei dessen Nutzung entsprechend der Richtlinien des **Herstellers**, verursacht durch einen inneren elektronischen, elektrischen oder mechanischen Defekt des **Produkts**, der zu einer plötzlichen Unterbrechung der Funktionsfähigkeit des Geräts führt und eine sofortige **Reparatur** erforderlich macht, bevor das Gerät wieder normal funktioniert.
- **„Ersatz“ oder „Auswechslung(en)“:** für den Fall, dass das ursprünglich defekte **Produkt unserer** Auffassung nach nicht **repariert** werden kann, stellen wir **Ihnen** ein Produkt gleichen Modells oder eines Modells bereit, das ähnliche Eigenschaften und Funktionen wie **Ihr Produkt** aufweist. **Wir werden alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um eine Reparatur durchzuführen, behalten uns aber vor, das defekte Produkt nach unserem eigenem Ermessen durch ein neues oder überholtes Modell zu ersetzen, das gleiche oder ähnliche Eigenschaften und Funktionen aufweist.**
- **„Folgeschaden“:** Verluste oder Kosten, die **Ihnen** in einem Versicherungsfall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich im Rahmen dieses **Vertrags** gedeckt sind, etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust oder andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsbegrenzung“:** die während der **Laufzeit** des vorliegenden **Vertrages** für Versicherungsansprüche vertraglich festgelegte Haftungshöchstsumme des **Versicherers**, wie in den „Versicherungsschutz-Optionen“ angegeben.
- **„Händler“:** der Verkäufer, der von **uns** ermächtigt wurde, den vorliegenden **Versicherungsvertrag** mit **Ihnen** abzuschließen.
- **„Hersteller“, „Microsoft“:** der Hersteller des Originalprodukts, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com
- **„Kaufbeleg“:** der ursprüngliche, am Verkaufsort erhaltene Kaufbeleg, der das gekaufte **Produkt** ausweist, oder ein ähnlicher Rechnungsbeleg oder Umtauschnachweis gemäß der Garantiedokumente des **Herstellers**, der nachweist, dass **Sie** der **Inhaber** des **Produkts** sind.
- **„Laufzeit“:** die im Versicherungsschein genannte Vertragslaufzeit.
- **„Produkt“:** der Artikel, den **Sie** ursprünglich erworben haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter, im Rahmen des vorliegenden **Vertrages** geschützter **Ersatzartikel**.
- **„Reparatur“:** die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um **Ihr Produkt** nach einer durch diese Versicherung gedeckten **Betriebsstörung** oder eines durch diese Versicherung gedeckten **Unfallschadens** auszubessern, instand zu setzen oder wieder in einen einwandfrei funktionierenden Zustand zurückzuführen. *Bei den zur **Reparatur** des Produkts verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte oder überholte Teile handeln, die entsprechend den Werksangaben des ursprünglichen Produkts ihren Zweck erfüllen.*
- **„Selbstbehalt“:** der Betrag, den **Sie** pro Versicherungsfall für Leistungen im Rahmen dieses **Vertrages** zahlen müssen, wie in den „Versicherungsschutz-Optionen“ angegeben.
- **„Sie“, „Ihre“:** der Käufer/Eigentümer des/der durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten **Produkts/Produkte** (Versicherungsnehmer).
- **„Unfallschaden“:** physische Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt, und soweit in diesem Versicherungsvertrag nicht ausdrücklich ausgeschlossen. *Versicherungsschutz für Unfallschäden ist nicht für alle Produkttypen oder Versicherungsschutz-Optionen verfügbar.*
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“:** der von **Ihnen** für das/die diesen Versicherungsvertrag geschützte(n) **Produkt(e)** gezahlte Betrag (exklusive aller Steuern und/oder Gebühren), wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Versicherer“:** Der Versicherer dieses Vertrages ist *AmTrust Europe Limited*.

Die ladungsfähige Anschrift des **Versicherers** lautet wie folgt:

*AmTrust Europe Limited
Market Square House
St James's Street
Nottingham
NG1 6FG.
England*

Der Versicherer ist zugelassen von der *Prudential Regulation Authority* und wird reguliert durch die *Financial Conduct Authority* sowie die *Prudential Regulation Authority* (Firmenregisternummer 202189). Der Versicherer ist in Deutschland im Wege der Dienstleistungsfreiheit tätig. Diese Angaben können Sie im Financial Services Register überprüfen, indem Sie folgende Seite besuchen: www.fca.org.uk

- **„Versicherungsschein“:** die erste Seite **Ihres Online-Microsoft-Kontos** mit den Angaben der „Versicherungsschutz-Optionen“, die Ihren Schutz im Rahmen dieses **Vertrages** bestätigt.
- **Vertrag“:** Der Vertrag zwischen **Ihnen** und dem **Versicherer**, wie in diesen Versicherungsbedingungen, auf dem **Kaufbeleg** und **Ihrem Versicherungsschein** aufgeführt.
- **„Wir“, „Uns“, „Unser“:** der **Versicherer** oder der **Hersteller**

LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES SCHUTZES

1. Der Versicherungsschutz für **Betriebsstörungen** beginnt, sobald die kürzeste, vom **Hersteller** gewährte Garantie auf Originalteile und/oder die Verarbeitung abgelaufen ist und setzt sich, wie in **Ihrem Versicherungsschein** aufgeführt, über den Rest der **Laufzeit** dieses **Versicherungsvertrags** fort, oder bis Erreichen der **Haftungsbegrenzung**, je nach dem, was eher eintritt.
2. Den Zeitpunkt für den Beginn des Versicherungsschutzes im Falle eines **Unfallschadens** an **Ihrem Produkt** entnehmen **Sie** bitte **Ihrem Versicherungsschein**; der Schutz gilt, je nach dem, was eher eintritt, für die in dem **Versicherungsschein** angegebene **Laufzeit** oder bis Erreichen der **Haftungsbegrenzung**.

VOM VERSICHERUNGSSCHUTZ ERFASSTE PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags versichert zu sein (a) muss das **Produkt** von einem autorisierten Händler gekauft worden sein, (b) muss das **Produkt** mindestens zwölf (12) Monate Herstellergarantie haben, und (c) darf das **Produkt** nicht durch eine Versicherung, Garantie, Gewährleistung und/oder einen Dienstleistungsvertrag gedeckt sein, die/der die gleichen Leistungen wie die hier beschriebenen vorsieht.

WAS IST VERSICHERT - ALLGEMEIN

Bei Eintritt eines Versicherungsfalls deckt der **Vertrag** - nach unserer Wahl - entweder die anfallenden Reparaturkosten (Lohn- und Materialkosten) oder die Kosten für den **Ersatz** des **Produkts**, wenn dieses eine **Betriebsstörung** oder einen **Unfallschaden** erlitten hat (**Unfallschaden-Schutz** wird nur gewährt, wenn **Sie** diesen abgeschlossen haben und dieser dementsprechend in **Ihrem Versicherungsschein** aufgeführt ist).

Der in diesen Versicherungsbedingungen beschriebene Versicherungsschutz ersetzt weder die während der aktiven Laufzeit der **Herstellergarantie** zu erbringenden Leistungen noch steht er Ihnen zusätzlich in dieser Zeit zur Verfügung. Während der Laufzeit der **Herstellergarantie** liegt alles, was durch die Herstellergarantie gedeckt ist, ausschließlich im Ermessen des **Herstellers** und wird, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, von diesem **Vertrag** nicht berücksichtigt. **Wir** tragen die Kosten der Reparatur oder eines Ersatzprodukts gemäß der Regelungen dieses **Vertrages**. Wenn **wir** beschließen, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, kann aufgrund technologischer Fortschritte der Kaufpreis des Ersatzprodukts niedriger als der **Ihres Produkts** sein, wobei wir keine Erstattung des eventuell zwischen dem **Produkt** und dem **Ersatzprodukt** bestehenden Preisunterschieds vornehmen werden. Sämtliche im Rahmen dieses **Vertrags** ersetzten Teile oder Elemente **Ihres Produkts** gehen vollständig in **unser** Eigentum über.

VERSICHERUNGSSCHUTZ

(Wie in **Ihrem Versicherungsschein** angegeben und für **Sie** zutreffend)

Ihren Versicherungsschein finden Sie unter: <https://mybusinessservice.surface.com>

Wenn Sie ausweislich **Ihres Versicherungsscheins** den „Surface Tablet-Vertrag einschließlich **Unfallschadenschutz**“ abgeschlossen haben, umfasst **Ihr Vertrag** den Versicherungsschutz **Ihres Produkts** für **Betriebsstörungen** sowie für **Unfallschäden**.

BETRIEBSSTÖRUNG

Ihr Versicherungsschutz umfasst bei **Betriebsstörungen** während der **Vertragslaufzeit** eine unbegrenzte Anzahl von Versicherungsfällen hinsichtlich der **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** des **Versicherers**.

UNFALLSCHADEN

Ihr Versicherungsschutz umfasst im Fall eines **Unfallschadens** während der **Vertragslaufzeit** maximal zwei (2) Versicherungsfälle hinsichtlich der **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** des **Versicherers**.

SELBSTBEHALT

Ihr Vertrag sieht keine Zahlung eines **Selbstbehalts** vor.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Während der **Vertragslaufzeit** ist der Maximalbetrag, den **wir** für einen einzigen (1) Versicherungsfall zu zahlen verpflichtet sind, auf den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** begrenzt.

Während der **Vertragslaufzeit** haben **Sie** Versicherungsschutz für:

BETRIEBSSTÖRUNG

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während **Ihrer Vertragslaufzeit**, deren Kosten maximal den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** erreichen dürfen, vorausgesetzt, dass es nicht notwendig ist, **Ihr Produkt zu ersetzen**.
- Den einmaligen (1) **Ersatz Ihres Produkts**.

Wenn es notwendig wird, **Ihr Produkt zu ersetzen**, erlischt der Versicherungsschutz bei **Betriebsstörungen**, d.h. es werden ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des **Ersatzprodukts** keine weiteren Versicherungsleistungen bei **Betriebsstörungen** gewährt.

UNFALLSCHADEN

Ihr Versicherungsschutz umfasst im Fall eines **Unfallschadens** während der **Vertragslaufzeit** maximal zwei (2) Versicherungsfälle hinsichtlich der **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**, die maximal das Doppelte des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts** betragen dürfen.

Der **Unfallschaden**schutz unter diesem **Vertrag** endet, je nach dem, was eher eintritt, automatisch und mit sofortiger Wirkung nach der Regulierung des zweiten **Unfallschaden**-Versicherungsfalls oder nach dem Ablauf der **Vertragslaufzeit**. Ab dem jeweiligen Zeitpunkt übernehmen wir keine weitere Haftung.

HINWEIS zu Ersatzprodukten: Wenn **Ihnen** anstatt der **Reparatur Ihres Produkts** ein **Ersatzprodukt** zur Verfügung gestellt wird, wird sämtliches Zubehör, das nicht wesentlich für die Basisfunktion **Ihres Produkts** oder nicht durch diesen **Vertrag** versichert ist, nicht mit dem **Ersatzprodukt** zur Verfügung gestellt. **Ersatz-Produkte** unterscheiden sich unter Umständen von dem Modell oder der Farbe **Ihres Produkts**. Ein **Ersatzprodukt** kann ein neues oder überholtes Produkt mit Funktionen sein, die dem **Ihres Produkts** gleichen oder ähnlich sind.

Wenn **wir** entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, bieten **wir** eventuell einen sog. "Vorab-Umtausch" an. Wenn **wir** einen solchen Vorab-Umtausch anbieten, erhalten Sie das **Ersatzprodukt** möglicherweise bevor **wir Ihr defektes Produkt** erhalten. **SIE MÜSSEN IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN AB BESTÄTIGUNG DES LIEFERERHALTS DES ERSATZPRODUKTS AN UNS SENDEN**. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab dem bestätigten Liefererhalt des Ersatzprodukts an **uns** zurücksenden, stellen wir **Ihnen** wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung.

VERSICHERUNGSPRÄMIE

HINWEIS zur Versicherungsprämie bei SURFACE TABLET-VERTRÄGEN:

Die Versicherungsprämie enthält die Versicherungssteuer zu dem jeweils anwendbaren Steuersatz. Der Versicherer kann gesetzlich dazu verpflichtet sein, die Versicherungssteuer anzupassen oder andere Änderungen vorzunehmen. In diesem Fall wird sich **Ihre** Prämie ab dem Zeitpunkt, in dem Änderungen umgesetzt sind, ändern. Die Prämiensumme ist sofort fällig und unverzüglich nach Abschluss des **Vertrages** zu zahlen.

Kann die Erstprämie nicht rechtzeitig eingezogen werden oder wurde diese von **Ihnen** nicht rechtzeitig gezahlt, kann der **Versicherer** – solange die Zahlung nicht bewirkt ist – vom **Vertrag** zurücktreten. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn **Sie** uns nachweisen, dass **Sie** die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben. Ist die erste Prämie bei Eintritt des Versicherungsfalls noch nicht gezahlt, besteht kein Anspruch auf die Versicherungsleistung. Die Leistungspflicht bleibt jedoch gleichwohl bestehen, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben.

Kann eine der etwaigen Folgeprämien nicht rechtzeitig eingezogen werden oder wird eine solche von **Ihnen** nicht rechtzeitig gezahlt, erhalten **Sie** eine Mahnung in Textform, in der **Ihnen** eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen gesetzt wird. Begleichen **Sie** den Prämienrückstand nicht fristgerecht, kann der **Versicherer** den Vertrag kündigen. Tritt der Versicherungsfall nach Fristablauf ein und waren **Sie** zu diesem Zeitpunkt mit der Prämienzahlung in Verzug, ist der **Versicherer** nicht zur Leistung verpflichtet. Auf die Rechtsfolgen werden **Sie** im Mahnschreiben hingewiesen. Die Kündigung des Vertrags kann für den Fall der Nichtzahlung der Beiträge bereits im Mahnschreiben erklärt werden.

WAS NICHT VERSICHERT IST – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG GEWÄHRT KEINE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN WEGEN ODER IM ZUSAMMENHANG MIT:

- (a) Vorvertraglichen Umständen also solchen, die vor Abschluss des **Versicherungsvertrags** entstanden sind oder **Ihnen** bekannt waren (*vorvertraglicher Umstand bezieht sich auf einen Zustand, der mit einer hinreichenden Sicherheit und nach mechanischen oder elektrischen Maßstäben mit der mechanischen Gebrauchstauglichkeit **Ihres Produkts** vor Abschluss dieses **Vertrags** in Zusammenhang steht*).
- (b) Unsachgemäßer Verpackung und/oder Transport **Ihrerseits** oder seitens **Ihres** Vertreters, die bzw. der während des Transports zu einem Schaden am **Produkt** führen, einschließlich unsachgemäßer Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (c) Jeglichen mittelbaren und/oder **Folgeschäden**.
- (d) Modifizierungen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (e) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiß oder allmählicher Verschlechterung der **Produkt-** Leistung.
- (g) Vorsätzlicher oder fahrlässiger Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, mutwilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die an diesem Schaden oder eine Funktionsstörung verursacht.
- (h) Einer Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch einen Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Eines Verlusts, Diebstahls oder mutwilliger Beschädigung.
- (j) Höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Aufruhr, Kernstrahlung, Krieg/feindselige Handlung oder radioaktive Kontamination, Umgebungsbedingungen, Einwirkung von Wetterbedingungen oder Gefahren der Natur, Einsturz, Explosion oder Kollision eines Objekts bzw. mit einem anderen Objekt, Feuer, jeglicher Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch.

- (k) Der Nichteinhaltung der Empfehlungen des **Herstellers** bezüglich Wartung oder Betrieb bzw. Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **Produkten**, die einem **Hersteller-Rückruf**, einer Garantie oder einer Nachbesserung zur Reparatur von Fabrikations- oder Komponentenmängeln, falscher Konstruktion oder sonstigen **Herstellungs-Fehlern** unterliegen, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche Reparaturen aufzukommen.
- (m) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (n) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von der Ursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normaler regelmäßiger oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Jedem Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (q) Zubehör und Peripheriegeräten (z.B. abnehmbare Tastaturen) oder Zusatzgeräten.
- (r) Bildschirm-/Monitor-Fehlern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrennte Bilder in CRT, LCD, LED oder Plasma-Bildschirmen,
- (s) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller-Garantie** des **Produkts** gedeckt sind oder jedem sich nicht in Betrieb befindenden/nicht elektrisch betriebenen Teils, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile, wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- (t) Einer Haftung, Sachschäden oder Verletzungen bzw. Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (u) Allen Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleißteil zu betrachten ist.
- (v) Versicherungsfällen, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, es sei denn, **wir** entscheiden, in die Regulierung einzutreten.
- (w) Ansprüchen auf Wiederherstellung der Software oder Daten, oder auf den Abruf von Daten von **Ihrem Produkt**.

WAS BEI EINRITT DES VERSICHERUNGSFALLS ZU BEACHTEN IST

WICHTIGER HINWEIS: DIE GELTENDMACHUNG EINES VERSICHERUNGSANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG **IHRES PRODUKTS** VON **IHREM VERTRAG** GEDECKT WIRD. ANSPRÜCHE AUF IN DIESEM **VERTRAG** VORGESEHENE LEISTUNGEN KÖNNEN ERLÖSCHEN, SOBALD **SIE** UNSACHGEMÄSSE REPARATUREN DURCHFÜHREN.

Ergreifen **Sie** bitte die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen bzw. erfüllen **Sie** die nachfolgend beschriebenen Obliegenheiten, um so schnell wie möglich und auf alle Fälle innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eintreten des Schadensfalles eine Deckungszusage und entsprechenden Service zu erhalten. Die Nichtbeachtung der Obliegenheiten kann einen Verlust **Ihres** Deckungsanspruchs zur Folge haben (s. unten).

Wenn **Sie** einen Versicherungsfall melden, stellt **Ihnen Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Versicherungsfall und zur Art der **Betriebsstörung** oder des **Unfallschadens**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und sich in zumutbarer Weise bemühen, keine Falschangaben zu machen, da eine Weitergabe unvollständiger oder falscher Informationen den Verlust **Ihres Versicherungsschutzes** zur Folge haben kann.

Für einen optimalen Service müssen **Sie Ihren Kaufbeleg** griffbereit haben und **uns** unter der Telefonnummer anrufen, die **Sie** unter folgender Adresse finden <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter werden umgehend Details über das Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder durch Ferndiagnose zu beheben. Wenn **wir** nicht in der Lage sind, das Problem am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben, erhalten **Sie** eine Versicherungsfall-Serviceanforderungsnummer und weitere Anweisungen, um einen Service für **Ihr Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen **Sie Ihr Produkt** nicht zum **Händler** und senden **Sie** es nicht an diesen oder an jemandem anderen, solange **wir Sie** nicht auffordern, dies zu tun. Falls **wir Sie** aufgefordert haben, uns das **Produkt** zu senden, dann stellen **Sie** bitte sicher, **Ihrem Produkt** Folgendes beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) Eine kurze schriftliche Beschreibung **Ihres** Problems mit dem **Produkt**, und
- (3) Gut sichtbar die von **uns** erhaltene Versicherungsfall-Serviceanforderungsnummer.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, **Microsoft** das **Produkt** zu senden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** versendet werden muss. Für das Versenden übernehmen **wir** die Kosten zu und von **Ihrem** Standort, wenn **Sie** alle **unsere** Anweisungen befolgen. **Sie** werden aufgefordert, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** keine Haftung für Versandkosten oder Schäden übernehmen, die von **Ihnen** durch unsachgemäße Verpackung verursacht werden. Solange es nicht bei **Microsoft** eingeht, tragen **Sie** die Verantwortung für das **Produkt**.

Legen Sie dem Paket kein Zubehör, keine Spiele oder andere persönliche Gegenstände bei, wenn **Sie Ihr Produkt** an **Microsoft** zum Service senden, da **Microsoft** für diese Gegenstände keine Haftung übernimmt.

WICHTIGER HINWEIS: ÖFFNEN SIE DAS **PRODUKT** NICHT. DAS ÖFFNEN DES **PRODUKTS** KANN ZU SCHÄDEN FÜHREN, DIE **VERTRAGLICH** NICHT GEDECKT SIND UND KANN **IHR PRODUKT**, SELBST GEGEN ZAHLUNG EINER GEBÜHR, VON JEDLICHER SERVICELEISTUNG AUSSCHLIESSEN. NUR

MICROSOFT ODER EIN VON UNS ZUGELASSENER AUTORISIERTER SERVICEANBIETER DÜRFEN SERVICEARBEITEN AM **PRODUKT** DURCHFÜHREN.

DIE PFLICHTEN VON MICROSOFT

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** eingeschickt haben, wird **Microsoft** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **Microsoft** zurückerstattet, wenn ein Versicherungsfall vorliegt und das Porto nicht im Voraus an **Sie** gezahlt wurde.
- (c) Wenn **Microsoft** feststellt, dass **Ihr Produkt** eine unter diesem **Vertrag** versicherte Funktionsstörung aufweist, wird dieses von **Microsoft** (nach Ermessen von **Microsoft**) im Namen des **Versicherers repariert** oder **ersetzt**. **Microsoft** übernimmt diese Leistungen kostenlos, wenn die Fehlfunktion durch eine **Betriebsstörung** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **Microsoft Ihr Produkt ersetzt**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in unser und das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über, wobei für das **Produkt** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** weiterhin ein Versicherungsschutz besteht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrages** Funktionsstörungen aufweist, besteht für dieses gemäß des vorliegenden **Vertrags** keinerlei Versicherungsschutz. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrages** kann **Microsoft** für die Durchführung einer Diagnose und Reparatur der Störungen **Ihres Produkts** im Rahmen des **Microsoft-Service** von **Ihnen** eine Gebühr verlangen.

IHRE OBLIEGENHEITEN

Um einen Service oder Support im Rahmen dieses **Vertrags** zu erhalten, sind **Sie** verpflichtet:

- (a) **Microsoft** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitzuteilen.
- (b) **Microsoft** alle Informationen über Symptome und Ursachen des Problems mit Ihrem **Produkt** zu erteilen
- (c) Auf Anfrage alle erforderlichen Informationen zu erteilen, insbesondere über das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems **Ihres Produkts** durchgeführte Schritte und über zur Behebung des Problems ergriffene Maßnahmen .
- (d) Vor Inanspruchnahme der Versicherung die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren.
- (e) Die von **Microsoft** erhaltenen Anweisungen zu befolgen, insbesondere keine **Microsoft-Produkte-** und Zubehörteile zu versenden, die nicht der **Reparatur** oder dem **Ersatz** unterliegen und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) Bei **Ersatz** oder Austausch **Ihres Produkts** müssen **Sie** Ihr defektes **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab Bestätigung des Erhalts des Ersatzprodukts an **uns** senden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab dem bestätigten Erhalt des Ersatzprodukts an **uns** zurücksenden, stellen wir **Ihnen** wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des Herstellers für das Ersatzprodukt in Rechnung.
- (g) **SIE SIND VERANTWORTLICH FÜR EIN REGELMÄSSIGES UND VOR BEGINN JEDWEDER REPARATUREN DURCHFÜHRTES BACKUP DER GESAMTEN SOFTWARE UND DATEN. DIESER VERTRAG DECKT NICHT DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN BZW. DIE DATENWIEDERGEWINNUNG AUF/VON IHREM PRODUKT UND ES IST UNS NICHT MÖGLICH, SOLCHE DATEN AUF EIN IHNEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLTES ERSATZPRODUKT ZU ÜBERTRAGEN. WIR ÜBERNEHMEN WEDER VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER DER DATEN NOCH FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

FOLGEN VON OBLIEGENHEITSVERLETZUNGEN

Wenn **Sie** eine bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls bestehende Obliegenheit verletzen, können sich erhebliche rechtliche Nachteile ergeben:

- (a) Erfolgt die Obliegenheitsverletzung vorsätzlich, ist der **Versicherer** von der Leistungspflicht frei. Erfolgt die Obliegenheitsverletzung grob fahrlässig, ist der **Versicherer** berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Die Kürzung kann bis zur vollständigen Leistungsfreiheit führen. Wenn **Sie** dem **Versicherer** nachweisen, dass die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt wurde, bleibt der Leistungsanspruch bestehen.
- (b) Der Leistungsanspruch bleibt auch bestehen, wenn **Sie** nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des **Versicherers** ursächlich war. Dasselbe gilt, wenn der **Versicherer Sie** nicht durch eine gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolgen hingewiesen hat.
- (c) Bei einer arglistiger Verletzung Ihrer Obliegenheiten ist der **Versicherer** auch dann von seiner Leistungspflicht befreit, wenn die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich war.

BETRUG

Wenn **Sie** die Versicherung in betrügerischer Absicht in Anspruch nehmen oder betrügerische Mittel verwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf Leistungen gemäß dieses **Vertrags** und **Ihr** Versicherungsschutz erlischt augenblicklich. Der **Versicherer** und/oder **Microsoft** behalten sich vor, die Polizei und/oder jede andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände einer solchen Forderung zu informieren. Der **Versicherer** behält sich das Recht auf die Einleitung eines Untersuchungsverfahrens bezüglich **Ihres** Versicherungsfalls sowie das Recht vor, sich bei betrügerischer Geltendmachung eines Versicherungsfalls Ihrerseits im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** die Kosten einer solchen Untersuchung von **Ihnen** erstatten zu lassen.

VERTRAGSVERLÄNGERUNG

Dieser **Vertrag** kann nach **unserem** Ermessen nach Ablauf seiner **Laufzeit** verlängert werden. Wenn **wir Ihnen** anbieten, **Ihre** Versicherung zu verlängern, richtet sich der für die Verlängerung angegebene Preis nach dem Alter **Ihres Produkts** und nach den zum betreffenden Zeitpunkt für den **Ersatz des Produkts** vorherrschenden Preisen.

ÜBERTRAGBARKEIT

Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Versicherungsleistungen können von **Ihnen** nicht an eine andere Person oder auf ein anderes **Produkt** übertragen werden.

IHR WIDERRUFSRECHT

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312i Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

Email: msepbus@microsoft.com

Folgen des Widerrufs

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz, und der Versicherer erstattet Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, darf der Versicherer in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich um folgenden Betrag: € 0.00. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurück zu gewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind. Haben Sie Ihr Widerrufsrecht nach § 8 des Versicherungsvertragsgesetzes wirksam ausgeübt, sind Sie auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen und als auch uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung.

KÜNDIGUNG

Ihr Kündigungsrecht

Sie können diesen Versicherungsvertrag jederzeit durch Kontaktaufnahme mit **uns** mit einer Frist von dreißig (30) Tagen kündigen. **Ihr** Versicherungsvertrag endet dann mit Ablauf des dreißigsten (30.) Tages nach Eingang der Kündigung bei **uns**. Bereits gezahlte Prämien werden **Ihnen** anteilig erstattet.

Die Kündigung ist zu richten an:

Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland,

oder

telefonisch unter der Nummer, die **Sie** unter <http://support.microsoft.com> finden

oder

per E-Mail an msepsbus@microsoft.com.

BESCHWERDEN

An erster Stelle steht für **uns** stets das Bemühen, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen Sie dies bitte einem **unserer** telefonischen Mitarbeiter unter den auf www.surface.com/support aufgeführten Telefonnummern oder via E-Mail an msepsbus@microsoft.com mit.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt der Beanstandung. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit umfassend zu antworten (zum Beispiel, weil eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** von **uns** eine vorläufige Antwort, in der wir **Ihnen** mitteilen, was getan wird, um **Ihre** Beschwerde zu bearbeiten und wann und von wem **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beanstandung innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

Wenn **wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, werden **wir Sie** wissen lassen, wann **Sie** mit einer Antwort rechnen können. Wenn **Sie** nicht innerhalb von acht (8) Wochen eine Antwort von **uns** erhalten oder **Sie** mit der Antwort nicht zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit, sich an den Financial Ombudsman Service zu wenden unter: Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR oder telefonisch unter 0800 023 4567, Mobil unter 0300 123 9 123 oder aus dem Ausland unter +44 20 7964 0500 bzw. per E-Mail an complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Sie können jederzeit auch folgende Aufsichtsbehörde kontaktieren:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Abteilung Versicherungen
Graurheindorfer Strasse 108
53117 Bonn.

und

Financial Conduct Authority
25 The North Colonnade, Canary Wharf
London E14 5HS
England

Das Verfahren berührt nicht **Ihr** Recht, den Rechtsweg zu beschreiten. Bitte beachten **Sie**, dass es Fälle geben kann, in denen der FOS Beschwerden nicht bearbeiten kann.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

Mit Abschluss dieses Vertrags haben Sie wie nachfolgend beschrieben in die Nutzung Ihrer Daten eingewilligt. Lesen Sie daher aufmerksam die nachfolgenden Datenschutzbestimmungen durch.

DATENSCHUTZ

Der **Versicherer** und **Microsoft** verpflichten sich zum Schutz **Ihrer** Privatsphäre, einschließlich **Ihrer** sensiblen persönlichen Daten; bitte lesen **Sie** diesen Abschnitt sorgfältig durch, da die Annahme dieses **Vertrags** als **Ihre** Bestätigung angesehen wird, dass **Sie** diese Bedingungen gelesen und akzeptiert haben.

WIE NUTZEN UND SCHÜTZEN WIR IHRE DATEN UND MIT WEM TEILEN WIR DIESE?

Der **Versicherer** und **Microsoft** nutzen **Ihre** Daten, um **Ihren Vertrag** zu betreuen, sowie zur Risikoübernahme und Bearbeitung Ihrer Ansprüche. Dies kann auch deren Weitergabe an andere Versicherer, Administratoren, dritte Versicherer und Rückversicherer beinhalten.

Ihre Daten umfassen alle Details, die der **Versicherer** und **Microsoft** über Sie und **Ihre** Transaktionen erhalten, sowie Informationen, die an Dritte weitergegeben wurden. **Wir** sind berechtigt, **Ihre** Daten zu nutzen und an andere Mitglieder der AmTrust Gruppe weiterzugeben. Der **Versicherer** und **Microsoft** ergreifen alle angemessenen Sicherheitsmaßnahmen, um **Ihre** Daten zu schützen.

Der **Versicherer** und **Microsoft** geben **Ihre** Daten nicht an Dritte außerhalb der jeweiligen Gruppe (d.h. eine Gesellschaft, die eine Muttergesellschaft oder ein Tochterunternehmen einer der Parteien ist) weiter, es sei denn:

- Sie haben **Ihre** Einwilligung dazu gegeben.
- Der **Versicherer** und **Microsoft** sind gesetzlich dazu verpflichtet bzw. befugt.
- Es handelt sich um Kreditauskunfteien und Betrugsbekämpfungsagenturen.
- Es handelt sich um andere Unternehmen, die dem **Versicherer**, **Microsoft** oder **Ihnen** eine Dienstleistung erbringen.
- Der **Versicherer** oder **Microsoft** haben die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Rechte und Pflichten übertragen

Der **Versicherer** und **Microsoft** können **Ihre** Daten an andere Länder und Gerichtsbarkeiten übertragen, solange jeder, an den die Daten weitergegeben werden, eines ausreichendes Maß an Sicherheit bietet, um diese zu schützen. Allerdings sind diese Informationen für Strafverfolgungsbehörden und andere Behörden zugänglich, um Verbrechen vorzubeugen und aufzudecken und um gesetzliche Verpflichtungen einzuhalten.

Sie haben ausdrücklich in die Aufbewahrung und Nutzung der Informationen über Sie und Ihr Produkt seitens verwandter Unternehmen in den USA, insbesondere seitens AmTrust Financial Services Inc., 59 Maiden Lane, 43rd Floor, New York NY 10038, USA und Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, USA eingewilligt. Beachten Sie bitte, dass die USA von der Europäischen Kommission zu den Ländern gezählt wird, die kein adäquates Maß an Datenschutz bieten.

IHRE RECHTE

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen haben **Sie** bestimmte Rechte in Bezug auf den Zugang zu **Ihren** Daten. **Sie** haben das Recht, eine Kopie der persönlichen Informationen einzusehen, die der **Versicherer** und **Microsoft** über Sie gespeichert haben. Wenn **Sie** der Auffassung sind, dass irgendeine der sich im Besitz des **Versicherers** oder von **Microsoft** befindenden Information unrichtig oder unvollständig ist, informieren Sie **uns** bitte so schnell wie möglich.

Sie können **Ihre** Einwilligung, ganz oder in Teilen, jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Bitte beachten **Sie** jedoch, dass der **Versicherer** und **Microsoft** in einem solchen Fall die Versicherungsleistungen möglicherweise nicht oder nicht in vollem Umfang erbringen können.

MARKETING

Der **Versicherer** und **Microsoft** nutzen **Ihre** Daten nicht zu Marketingzwecken. Die bereitgestellten Daten werden nur zur Betreuung **Ihres Vertrags** genutzt.

FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)

(FINANZIELLE ENTSCHÄDIGUNG)

Der **Versicherer** ist Mitglied des englischen Garantiefonds:
Financial Services Compensation Scheme (FSCS)

Registered Office: 7th Floor, Lloyds Chambers
1 Portsoken Street
London E1 8BN
England

Wenn der **Versicherer** nicht in der Lage ist, seine finanziellen Verpflichtungen zu erfüllen, können **Sie** eine Entschädigung von der FSCS erhalten, abhängig von der Art der Versicherung und den Umständen des Schadens. Bei Versicherungen, die keine Pflichtversicherungen sind, werden 90% **Ihres** Anspruchs ohne Obergrenze von dem Garantiefonds abgedeckt. Weitere Informationen hierzu erhalten **Sie** unter www.fscs.org.uk oder per Telefon unter +44 207 892 7300.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

GELTENDES RECHT

Dieser **Vertrag** unterliegt Deutschem Recht.

UNTERVERTRAG

Wir sind berechtigt, **unsere** Verpflichtungen vertraglich an Dritte weiter zu vergeben, sind in diesem Fall aber nicht von **unseren Ihnen** gegenüber bestehenden Verpflichtungen entbunden.

SALVATORISCHE KLAUSEL UND VERZICHTSERKLÄRUNG

Das Versäumnis einer Leistungsaufforderung einer der Parteien an die jeweils andere Partei beeinträchtigt nicht das volle Recht der Partei, diese Leistung zu einem späteren Zeitpunkt zu fordern, noch gilt der Verzicht auf die Geltendmachung der Verletzung einer der hier aufgeführten Bestimmungen seitens einer der Parteien als ein Verzicht auf die Bestimmung als solche.

HINWEISE

Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, für die Zwecke der Betreuung **Ihres Vertrags** unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer oder Anschrift bzw. elektronischen Adresse kontaktiert zu werden. Sämtliche Mitteilungen oder Anfragen im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** sind schriftlich einzureichen und können auf jedem angemessenen Weg übermittelt werden, wie z.B. per Post, E-Mail, Fax, SMS oder anerkanntem kommerziellen Nachtkurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie **Ihnen** an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Faxnummer gesendet wurden, oder drei (3) Tage, nachdem sie an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift gesendet wurde.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** stellt einschließlich des **Versicherungsscheins**, der Laufzeiten, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse und **Ihres Kaufbelegs** die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und keine Angabe, kein Versprechen und keine Bedingung, die darin nicht enthalten sind, kann diese Elemente verändern, es sei denn, dies ist gesetzlich erforderlich.
