

„MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLAN FOR SURFACE HUB“

Dienstleistungsvertrag Allgemeine Geschäftsbedingungen

ERFAHREN SIE ONLINE MEHR ÜBER IHREN SURFACE HUB!

Weitere Informationen zu Ihrem Produkt und wie Sie mit Microsoft bei Problemen Kontakt aufnehmen können, finden Sie unter <https://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub>.

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH! Vielen Dank für Ihren Kauf von „Microsoft Extended Hardware Service Plan for Surface Hub“. Bitte bewahren Sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („**Dienstleistungsvertrag**“, „**Vertrag**“) zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da diese im Falle von Ansprüchen vorgelegt werden müssen. Die in diesem **Vertrags**dokument enthaltenen Informationen sollen als nützliche Richtlinie dienen, um Ihnen dabei zu helfen zu bestimmen und zu verstehen, „WAS“ unter diesem **Vertrag** „ABGEDECKT IST“.

DEFINITIONEN

In diesen gesamten Geschäftsbedingungen haben die folgenden fett gedruckten Wörter die angegebene Bedeutung –

- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser(e)“**: der **Versicherer**, der **Hersteller**, oder in seinem Namen ein Verwalter oder Anspruchsverwalter, der gemäß diesem **Vertrag** verpflichtet ist, eine Dienstleistung zu erbringen.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller von Originalteilen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com.
- **„Einzelhändler“**: der Verkäufer, der vom **Hersteller** die Genehmigung erhalten hat, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**: der Käufer/Eigentümer des/der **Produkte(s)**, welche(s) durch diesen **Vertrag** geschützt wird/werden.
- **„Produkt“**: der Artikel, welchen **Sie** ursprünglich gekauft haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter **Ersatzartikel**, für den gemäß diesem **Vertrag** Garantie besteht.
- **„Haftungsbergrenze“**: die maximale Haftung gemäß diesem **Vertrag** für jeden einzelnen Garantieanspruch und insgesamt während der gesamten **Laufzeit** des **Vertrags**, wie in der ‚Garantie‘ angegeben.
- **„Folgeschaden“**: ein **Ihnen** infolge eines geschützten Ereignisses entstehender Verlust oder entstehende Kosten, welche(r) jedoch selbst nicht speziell im Rahmen dieses **Vertrags** geschützt ist/sind, einschließlich Verdienstausschluss oder entgangener Gewinn, Verlust der Nutznießung oder von Daten, oder andere zusätzliche Kosten.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der Betrag, den **Sie** für das geschützte **Produkt** bezahlt haben; ohne alle geltenden Steuern bzw. Gebühren, wie auf Ihrem Kaufbeleg angegeben.
- **„Kaufbeleg“**: die ursprüngliche, vom Verkaufspunkt ausgestellte Kaufquittung, auf der die Angaben zum gekauften **Produkt** aufgeführt sind, oder ein ähnlicher Rechnungsbeleg oder ein Beleg über die Transaktion gemäß den Garantiedokumenten des **Herstellers**, welcher belegt, dass **Sie** Eigentümer des **Produktes** sind.
- **„Laufzeit“**: der Zeitraum, in welchem die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind, gemäß Angabe in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes**.
- **„Betriebsstörung“**: der tatsächliche Defekt oder das Durchbrennen eines Teils Ihres **Produktes** bei dessen bestimmungsgemäßem Gebrauch gemäß den Richtlinien des **Herstellers**, wobei die Ursache ein innerer elektronischer, elektrischer oder mechanischer Defekt des **Produkts** sein kann, der zu einer plötzlichen Störung der Funktionsfähigkeit des **Produkts** führt und behoben werden muss, bevor das **Produkt** seinen normalen Betrieb wiederaufnehmen kann.
- **„Reparatur“**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen zur Nachbesserung, Behebung eines Mangels oder Wiederherstellung eines einwandfreien, funktionstüchtigen Zustands **Ihres Produktes** nach einem durch die Garantie geschützten **Ausfall** oder **Unfallschaden**. *Die bei einer **Reparatur** des **Produktes** zum Einsatz kommenden Teile können neu, gebraucht oder aufgearbeitet sein, sofern sie die Spezifikationen des **Original-Produktes** erfüllen.*
- **„Ersatz“** oder **„Austausch“**: Falls **wir** feststellen sollten, dass sich das defekte ursprüngliche **Produkt** nicht **reparieren** lässt, liefern wir ein Produkt des gleichen Modells oder eines Modelles mit ähnlichen Funktionen und Eigenschaften wie Ihr **Produkt** an **Sie**. **Wir** werden **uns** nach **Kräften bemühen**, das **Produkt** zu **reparieren**, aber **wir** behalten **uns** das **Recht** vor, das defekte **Produkt**, nach **unserem** alleinigen Ermessen, durch ein **neues, überholtes oder aufgearbeitetes Modell** mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu **ersetzen**.
- **„Zusammenfassung des Schutzes“**: die erste Seite **Ihres** Online-**Microsoft-Kontos**, wie in der ‚Garantie‘ angegeben, welche **Ihren** Schutz gemäß diesem **Vertrag** bestätigt.

LAUFZEIT – SCHUTZSTICHTAG

Der Schutz für einen **Ausfall** beginnt nach Ablauf des kürzesten Teils der Garantie des **Herstellers** für Originalteile bzw. Verarbeitung und läuft über **Ihre** gesamte restliche **Laufzeit**, wie in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** angegeben, oder bis die **Haftungsbergrenzung** erreicht ist, je nach dem, was zuerst eintritt.

ANSPRUCHSVORAUSSETZUNGEN

Damit für das **Produkt** im Rahmen dieses **Vertrags** Schutzansprüche bestehen, muss es: (a) bei einem **Einzelhändler** gekauft worden sein und (b) eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten haben und (c) darf nicht von einer Versicherung, Garantie und/oder einem **Dienstleistungsvertrag** abgedeckt sein, der die gleichen Vorteile, wie hierin aufgeführt, bietet.

WAS WIRD GESCHÜTZT – ALLGEMEINES

Bei Eintritt eines Garantiefalls deckt dieser **Vertrag** die Kosten für die Arbeitskraft bzw. Teile ab, die für die **Reparatur** des **Produktes** erforderlich sind, oder, nach **unserem** alleinigen Ermessen, den **Ersatz** des **Produktes** anstatt **Reparatur** im Falle einer **Betriebsstörung**. Reparaturen vor Ort, die Demontage, Wiedereinrichtung und der Versand des geschützten Produkts an unser Lagerzentrum sind (gegebenenfalls) ebenfalls inbegriffen. **HINWEIS:** ein Unfallschaden, der sich aus dem Umgang mit dem Produkt ergibt (wie zum Beispiel ein Schaden, der sich aus dem Fallenlassen des geschützten Produkts, die Verschüttung von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit einem Bildschirmausfall ergibt), ist **NICHT** inbegriffen.

Der in diesem **Vertrag** beschriebene Schutz leistet keinen Ersatz und gewährt keinerlei doppelte Leistungen, wenn ein Gewährleistungszeitraum des **Herstellers** noch läuft. Während eines solchen Zeitraums liegen sämtliche Punkte, die unter die Gewährleistung fallen, in der ausschließlichen Verantwortung des **Herstellers** und gelten nicht als Gegenstand dieses **Vertrags**, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seinen Verpflichtungen nachzukommen. **Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** uns für den **Ersatz Ihres Produktes** entscheiden, dann kann es durch den technischen Fortschritt sein, dass Sie ein Produkt mit einem geringeren Verkaufspreis als **Ihr Produkt** erhalten; in einem solchen Fall wird Ihnen die Preisdifferenz zwischen dem **Produkt** und den **Ersatzprodukt** nicht erstattet. Jedes und sämtliche Teile oder Geräte, die im Rahmen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen vollumfänglich in **unser** Eigentum über.

GARANTIE

(Gemäß Angabe in **Ihrer** für **Sie** geltenden **Zusammenfassung des Schutzes**)

Ihre Zusammenfassung des Schutzes können Sie unter <https://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub> aufrufen

Wenn Sie „Extended Hardware Service Plan for Surface Hub“ gekauft haben, wie in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** angegeben, umfasst **Ihr Vertrag** eine **Ausfallgarantie** für **Ihr Produkt**.

BETRIEBSSTÖRUNG

Sie sind bei **Betriebsstörungen**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** dieses **Vertrags**, für eine unbegrenzte Anzahl von Ansprüchen während der **Laufzeit** des **Vertrages** in Bezug auf **Reparatur-** oder Ersatzkosten **Ihres Produktes** geschützt:

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Der Höchstbetrag, den **wir** gemäß diesem **Dienstleistungsvertrag** während der **Vertragslaufzeit** zu zahlen verpflichtet sind, übersteigt nicht den **ursprünglichen Kaufpreis**, einen (1) **Austausch**, oder die nachstehend beschriebenen Obergrenzen des Versicherungsschutzes nach **unserem** alleinigen Ermessen.

Bei **Betriebsstörung** abgedeckte Forderungen:

- **Gesamte Reparaturbegrenzung:** drei (3) **Reparaturen** am ursprünglichen, versicherten **Produkt**, bis zum **ursprünglichen Kaufpreis**.

ODER

- **Gesamte Reparaturbegrenzung:** zwei (2) unbegrenzte **Reparaturen** am ursprünglichen, versicherten **Produkt**, bis zum **ursprünglichen Kaufpreis**.
- **Austauschbegrenzung:** bis zu einem (1) **Austausch** des ursprünglich versicherten **Produkts**, falls **wir** entscheiden, dass es nicht repariert werden kann.

HINWEIS – Zu Ersatzprodukten: Wenn im Rahmen **Ihres Vertrags** ein **Ersatzprodukt** zur Anwendung kommt und **Ihnen** anstelle einer **Reparatur** bereitgestellt wird, wird sämtliches Zubehör, welches nicht integraler Bestandteil der Grundfunktion **Ihres Produktes** ist, oder nicht von diesem **Vertrag** abgedeckt ist, **NICHT** mit dem **Ersatzprodukt** bereitgestellt. **Ersatzprodukte** sind eventuell nicht das gleiche Modell oder von der gleichen Farbe wie **Ihr Produkt**. Ein **Ersatzprodukt** kann ein neues oder aufgearbeitetes Produkt mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen wie **Ihr Produkt** sein.

WAS IST NICHT ABGEDECKT – AUSSCHLÜSSE

IM RAHMEN DIESES VERTRAGS SIND ANSPRÜCHE IN ZUSAMMENHANG MIT DEN ODER INFOLGE DER FOLGENDEN FÄLLE NICHT GESCHÜTZT:

- | | |
|--|--|
| (a) Ein bereits bestehender Zustand oder ein Zustand, von dem Sie Kenntnis hatten (<i>ein bereits bestehender Zustand bezieht sich auf einen Zustand, der sich im Rahmen der angemessenen mechanischen oder elektrischen Wahrscheinlichkeit auf die mechanische Eignung Ihres Produktes bezieht, bevor dieser Vertrag abgeschlossen wurde</i>). | (d) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen durch andere Personen als den von uns zugelassenen Kundendiensttechnikern. |
| (b) Falsche Verpackung bzw. falscher Transport durch Sie oder Ihre Vertreter, durch welche(n) das Produkt während des Transports Schaden nimmt, einschließlich unzureichende Befestigung des Produktes während des Transports. | (e) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen. |
| (c) Jeder Folgeschaden , welcher Art auch immer. | (f) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der Produktleistung . |
| | (g) Absichtlicher oder fahrlässiger Umgang mit dem Produkt auf schädliche, böswillige, rücksichtslose oder anstößige Weise, welcher zu einem Schaden bzw. einer Funktionsstörung führt. |
| | (h) Schäden an oder Funktionsstörungen von Ihrem Produkt aufgrund |

- von oder im Zusammenhang mit einem Software-Virus oder etwaigen sonstigen softwarebasierten Funktionsstörungen.
- (i) Verlust, Diebstahl oder böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
 - (j) Zufällige Ereignisse, einschließlich unter anderem: Aufstände, nukleare Strahlung, Kriegs-/Feindeshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umwelteinflüsse, Witterungsbedingungen oder Naturgefahren, Zusammenbrüche, Explosionen oder Kollisionen von oder mit einem anderen Objekt, Brände, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzeinschläge, Schmutz/Sand, Rauch, radioaktive Strahlung, radioaktive Verseuchung, Aufstände, Krieg oder feindliche Handlungen.
 - (k) Ein Unfallschaden im Sinne eines physischen Schadens am **Produkt** nach einem plötzlichen und unvorhergesehenen Unfall, der die Funktionstüchtigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und nicht anderweitig spezifisch aus diesem **Vertrag** ausgeschlossen ist.
 - (l) Nichteinhaltung der Empfehlungen des **Herstellers** bezüglich Wartung und Betrieb, oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
 - (m) **Produkte**, welche vom **Hersteller** zurückgerufen werden, einer Garantieleistung unterliegen oder aufgearbeitet werden müssen, um Auslegungs- und Konstruktionsfehler oder Komponentenmängel, oder einen Fehler des **Herstellers** zu reparieren, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, solche **Reparaturen** zu bezahlen.
 - (n) **Produkte** mit entfernten oder geänderten Seriennummern.
 - (o) Kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von deren Entstehen, einschließlich Beschädigungen, Kratzern oder Dellen, sofern solche kosmetischen Schäden nicht zu einem Funktionsverlust führen.
 - (p) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartungs-, Anpassungs-, Änderungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen.
 - (q) Jeder Service des **Produkts**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung abgedeckt ist.
 - (r) Zubehörteile oder Peripheriegeräte (z. B. abnehmbare Tastaturen) oder Zubehör.
 - (s) Bildschirm- oder Monitorfehler, einschließlich unter anderem durch Videospiele oder eine lange Darstellung von einem oder mehreren Videosignalen auf CRT-, LCD-, LED- oder Plasma-Bildschirmen eingebrannte Bilder, oder zerbrochene Bildschirme.
 - (t) Kosten für Komponenten, welche nicht von der Garantie des **Originalherstellers** des **Produkts** abgedeckt sind, oder sämtliche Teile, die keine Betriebsteile bzw. nicht an den Strom angeschlossen sind, einschließlich unter anderem: Kunststoffteile oder sonstige Teile, wie zusätzliche Kabel, Batterien (sofern dies nicht abweichend in diesem **Vertrag** aufgeführt ist), Anschlüsse, Leitungen, Sicherungen, Tastenfelder/-blöcke, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Verkabelungen.
 - (u) Haftung für oder Schäden an Eigentum oder Verletzungen oder den Tod einer Person infolge des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts**.
 - (v) Kosten infolge des Versagens eines Gegenstands, der als Verbrauchsgegenstand gedacht ist.
 - (w) Jeder Anspruch, bei dem der **Kaufbeleg** nicht vorgelegt wurde, außer **wir** stimmen einer Übertragung der Leistungen des **Vertrags** zu.
 - (x) Jeder Anspruch auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
 - (y) Die unsachgemäße Verwendung von Strom, Stromschwankungen oder Überspannungen.
 - (z) Jede Dienstleistung, die nicht in Luxemburg erbracht wird.

GARANTIEANSPRÜCHE

WICHTIG: DIE EINREICHUNG EINES GARANTIEANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER AUSFALL **IHRES PRODUKTES** IM RAHMEN **IHRES VERTRAGS** GESCHÜTZT IST. WENN **SIE** UNERLAUBTE REPARATUREN DURCHFÜHREN, BIETET DER **VERTRAG** MÖGLICHERWEISE KEINEN SCHUTZ.

Bitte halten Sie die folgenden Verfahren ein, um die Genehmigung und Leistung so schnell wie nach vernünftigem Ermessen möglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des Garantiefalls zu erhalten. Bei Nichteinhaltung dieser Verfahren können **Sie Ihren** Garantieanspruch verlieren.

Wenn **Sie** einen Garantieanspruch geltend machen, wird **Ihnen Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Garantieanspruch und der Art eines **Ausfalls** oder **Unfallschadens** stellen. Sie müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten, und in angemessener Weise dafür Sorge tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben, da Sie bei ungenauen Angaben Ihre **Police** verlieren können.

Für einen bestmöglichen Service halten **Sie** bitte **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen **uns** unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an. **Unsere** autorisierten Vertreter erfassen umgehend die Angaben bezüglich Ihres Problems mit dem **Produkt**. Nachdem der Garantieschutz bestätigt wurde, kann in einer oder auf alle der nachstehend beschriebenen Weisen eine Dienstleistung für das defekte Produkt bereitgestellt werden:

1. Versuch der Lösung des Problems per Telefon bzw. Fernzugriff.
2. Wenn wir das Problem nicht per Telefon bzw. Fernzugriff lösen können, entsenden wir einen autorisierten Techniker an Ihren Standort, um den Fall zu untersuchen und zu versuchen, das Produkt zu reparieren.
3. Wenn das defekte Produkt nicht vor Ort repariert werden kann und an eines unserer Lagerzentren versandt werden muss, sorgen wir für den Abbau und den Versand des defekten Produkts an unser Lagerzentrum sowie für den Rückversand und die erneute Einrichtung des reparierten Produkts (oder gegebenenfalls des Ersatzprodukts) an Ihrem Standort.

HINWEIS: Das betroffene Produkt sollte niemals an einen Einzelhändler zurückgegeben oder irgendwohin versandt werden, wenn wir keine Anweisungen dazu gegeben haben.

Garantieschutz erfolgt nur für zulässige Dienstleistungen, die von einem von uns autorisierten Dienstleister, Einzelhändler oder Lagerzentrum ausgeführt werden. Wenn Ihre Laufzeit während des Zeitraums eines zulässigen Anspruchs ausläuft, wird die Abdeckung gemäß diesem **Vertrag** bis zu dem Datum

verlängert, an dem der laufende zulässige Anspruch gemäß den Geschäftsbedingungen Ihres **Vertrags** vollständig erfüllt wurde.

VERLÄNGERUNG

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf **Ihrer Laufzeit** nach **unserem** Ermessen verlängert werden. Wenn **wir** eine weitere Verlängerung **Ihrer** Garantie anbieten, berücksichtigt der angebotene Preis für die Verlängerung das Alter **Ihres Produktes** und die zu diesem Zeitpunkt geltenden Kosten für den **Ersatz des Produktes**.

ÜBERTRAGUNG

Die Garantie im Rahmen dieses **Vertrags** kann von **Ihnen** auf keine andere Partei und kein Produkt übertragen werden.

KÜNDIGUNG

IHR KÜNDIGUNGSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit per entsprechenden Antrag an **uns** unter den folgenden Kontaktdaten kündigen.

Sie können **Uns** schreiben, an: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, **Uns** anrufen, unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com>, angegebenen Telefonnummer, oder uns eine E-Mail an msepsbus@microsoft.com senden.

Wenn **Sie** innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** einen Kündigungsantrag stellen, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von hundert Prozent (100 %) des von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Kaufpreises, vorausgesetzt, es wurde kein Anspruch im Rahmen der Garantie geltend gemacht.

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, vorausgesetzt, es wurde kein Garantiesanspruch geltend gemacht.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, informieren **wir Sie** mindestens sechzig (60) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung. Diese Mitteilung wird an **Ihre** Anschrift in **unserem** Datensatz gesandt (E-Mail oder physische Anschrift, je nachdem); sie enthält den Grund für die und das Datum des Inkrafttretens der Kündigung. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage der gleichen Kriterien, wie vorstehend beschrieben, und es kommt keine Kündigungsgebühr zu Anwendung.

Wir können diesen **Vertrag** nur aus den folgenden Gründen kündigen:

- (a) Nichtbezahlung des Kaufpreises für den **Vertrag Ihrerseits**,
- (b) absichtliche Falschangaben **Ihrerseits**, welche **uns** in Bezug auf die Risikoabschätzung irreführen, oder
- (c) schwerwiegende Nichterfüllung von Pflichten **Ihrerseits** im Rahmen dieses **Vertrags** in Bezug auf das **Produkt** oder seinen Gebrauch.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir verfolgen stets das Ziel, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** dennoch nicht zufrieden sein, teilen Sie dies bitte einem **unserer** Mitarbeiter am Telefon unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an: msepsbus@microsoft.com mit.

Wir werden innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde bei **uns** antworten. Wenn es nicht möglich sein sollte, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine umfassende Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** eine vorläufige Antwort von **uns**, in der wir **Ihnen** mitteilen, was **wir** zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternehmen sowie wann und von wem **Sie** eine umfassende Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

EINWILLIGUNG ZUR DATENÜBERTRAGUNG

Mit dem Kauf dieses **Vertrags** haben **Sie** zugestimmt, dass **Ihre** Daten wie nachstehend beschrieben verwendet werden dürfen.

DATENSCHUTZ

Wir verpflichten sich zum Schutz **Ihrer** Privatsphäre, einschließlich von sensiblen persönlichen Daten. Bitte lesen Sie diesen Abschnitt aufmerksam, da die Annahme dieses **Vertrags** als **Ihre** Erklärung gilt, dass **Sie** diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert haben.

WIE WIR IHRE DATEN NUTZEN UND SCHÜTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verwenden Ihre Daten (Name, Kontaktdaten, Kaufinformationen, Produkt- und Garantieangaben) zur Verwaltung **Ihres Vertrags**, einschließlich der Bearbeitung von Zeichnung und Ansprüchen. In diesem Rahmen können wir **Ihre** Daten anderen Versicherern, Verwaltern, Drittunterzeichnern und Rückversicherern offenlegen.

Ihre Daten umfassen alle Angaben, die **wir** über Sie und Ihre Transaktionen speichern, und umfassen von Dritten eingeholte Daten. **Wir** gewährleisten

einen angemessenen Schutz für **Ihre** Daten.

Wir legen **Ihre** Daten keiner Person offen, die nicht dem Microsoft-Konzernangehört, mit folgenden Ausnahmen:

- Wenn **Sie Ihre** Erlaubnis gegeben haben.
- Wenn **wir** gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind.
- Beitreibungs- und Betrugspräventionsorganisationen, soweit gesetzlich zulässig.
- Andere Unternehmen, die in Verbindung mit diesem **Vertrag** für **uns** oder **Sie** eine Leistung erbringen.
- Wenn **wir** im Rahmen dieses **Vertrags** Rechte und Pflichten abtreten.

Wir können **Ihre** Daten zum Zwecke der Verwaltung Ihres **Vertrags** innerhalb der oben genannten Beschränkungen an andere Länder und Gerichtsbarkeiten übermitteln, auf der Grundlage, dass jeder, an den wir sie übermitteln, einen angemessenen Schutzgrad gewährleistet. Diese Daten können allerdings von Strafverfolgungsbehörden und anderen Behörden eingesehen werden, um Verbrechen zu verhindern und aufzuklären sowie um gesetzliche Vorschriften einzuhalten.

Sie haben ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis gegeben, dass Daten in Bezug auf **Sie** und **Ihr Produkt** von verbundenen Unternehmen des Microsoft-Konzerns oder anderen Unternehmen gemäß den oben genannten Beschränkungen in den Vereinigten Staaten von Amerika gespeichert und verarbeitet werden dürfen.

IHRE RECHTE

Sie verfügen über gewisse Rechte hinsichtlich des Zugangs zu **Ihren** Daten. **Sie** haben das Recht auf eine Kopie der persönlichen Daten, die **wir** über **Sie** speichern. Wenn **wir Ihrer** Ansicht nach über falsche oder unvollständige Daten verfügen, teilen Sie **uns** dies bitte zeitnah mit.

MARKETING

Wir werden **Ihre** Daten nicht für Marketingzwecke verwenden. Alle angegebenen Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung und Verwaltung **Ihres Vertrags** wendet, sofern **Sie** einer anderweitigen Verwendung nicht ausdrücklich zugestimmt haben.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHT

Den Parteien dieses **Vertrags** steht es frei, das für diesen **Vertrag** geltende Recht zu wählen. Sofern nicht gesondert anders vereinbart, unterliegt dieser **Vertrag** luxemburgischem Recht, und sämtliche Streitigkeiten im Rahmen dieses **Vertrags** sind bei luxemburgischen Gerichten vorzubringen.

WEITERVERGABE AN NACHUNTERNEHMER

Wir können Dritte mit der Erfüllung **unserer** Pflichten beauftragen, aber werden in einem solchen Fall nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber entbunden.

VERZICHT UND TEILNICHTIGKEIT

Sollte eine Partei die Erfüllung einer Bestimmung des vorliegenden **Vertrags** durch die andere Partei nicht durchsetzen, so berührt dies nicht das vollständige Recht, zu jedem Zeitpunkt danach die volle Erfüllung zu fordern; auch gilt der Verzicht einer Partei in Bezug auf einen Verstoß gegen eine Bestimmung des vorliegenden **Vertrags** nicht als Verzicht auf die Bestimmung selbst.

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen nach einem gültigen Gesetz oder durch eine geltende Gerichtsentscheidung undurchsetzbar oder ungültig sein oder dies werden, so berührt dies die Durchsetzbarkeit und Gültigkeit dieser Geschäftsbedingungen insgesamt nicht; und in einem solchen Fall sind diese Bestimmungen zu verändern und so auszulegen, dass die Absicht dieser nicht durchsetzbaren oder ungültigen Bestimmung bestmöglich erreicht wird, im Rahmen der geltenden Gesetze oder der geltenden Gerichtsentscheidungen.

BENACHRICHTIGUNGEN

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass **Sie** zum Zweck der Verwaltung **Ihres Vertrags** kontaktiert werden können, unter jeder Telefonnummer oder postalischen bzw. elektronischen Adresse, welche **Sie uns** mitteilen. Sämtliche diesen **Vertrag** betreffenden Benachrichtigungen oder Anfragen erfolgen schriftlich und können mittels aller angemessenen Wege versandt werden, einschließlich Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder anerkanntem Geschäfts-Nachtkurier. Benachrichtigungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie per von **Ihnen uns** angegebener E-Mail oder Faxnummer versandt wurden, oder drei (3) Tage nach Postversand an die von **Ihnen** angegebene Postanschrift (Straße).

VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag**; einschließlich der **Zusammenfassung des Schutzes**, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, sowie **Ihr Kaufbeleg**, stellen die vollständige Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und diese Punkte dürfen durch keine nicht in dem vorliegenden Dokument enthaltene Zusagen, Versprechen oder Bedingungen verändert werden, sofern nicht gesetzlich vorgeschrieben.