

"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE PLAN"

Garantieverlängerung AGB - Mechanische Betriebsstörung

Vielen Dank für **Ihren** jüngsten Kauf einer "Microsoft Mechanische Betriebsstörung"-Garantie.. Bitte bewahren Sie dieses wichtige Vertragsdokument zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da im Moment eines Garantieanspruchs beide benötigt werden.

DEFINITIONEN

Folgende in diesem Vertrag fett gedruckte Begriffe bedeuten -

- **"Wir", "Uns", "Unser"**: der **Hersteller**, oder in dessen Namen, ein Verwalter oder Anspruchsverwalter, der verpflichtet ist, im Rahmen des vorliegenden Vertrages eine Dienstleistung zu erbringen.
- **"Hersteller", "Microsoft"**: der Erstausrüster, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com
- **"Händler"**: der Verkäufer, der vom **Hersteller** ermächtigt wurde, den vorliegenden Vertrag an **Sie** zu verkaufen.
- **"Sie", "Ihre"**: der Käufer/Inhaber des/der kraft vorliegenden Vertrags mit einer Garantie geschützten **Produkts(e)**.
- **"Produkt(e)"**: der/die Artikel, den/die **Sie** ursprünglich erworben haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter, kraft vorliegenden Vertrags mit einer Garantie geschützter **Ersatz**-Artikel.
- **"Haftungsbegrenzung"**: die während der **Laufzeit** des vorliegenden Vertrages für Garantieansprüche vertraglich insgesamt festgelegte Haftungshöchstsumme, wie im "Garantieschein" angegeben.
- **"Folgeschaden"**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** aus einem durch Garantie geschützten Zwischenfall heraus entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich im Rahmen dieses Vertrags durch eine Garantie geschützt sind, darunter Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust oder andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **"Ursprünglicher Kaufpreis"**: der von **Ihnen** für das/die durch die Garantie geschützte(n) Produkt(e) gezahlte Betrag; ausschließlich aller anwendbaren Steuern und/oder Gebühren, wie auf Ihrem Kaufbeleg angegeben.
- **"Kaufbeleg"**: der ursprüngliche, am Verkaufspunkt erhaltene Kaufbeleg, der das gekaufte Produkt ausweist, oder ein ähnlicher Rechnungserhalt oder Umtauschnachweis gemäß der Garantiedokumente des Herstellers, der nachweist, dass Sie der Inhaber des Produkts sind..
- **"Laufzeit"**: die Zeitspanne, in der die Bestimmungen des vorliegenden Vertrages gemäß der Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen gelten.
- **"Betriebsstörung"**: eine mechanische und/oder elektrische Störung des Produkts, die dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, und die auf Material- oder Verarbeitungsfehler und NICHT auf normalen Verschleiss infolge des normalen Gebrauchs des Produkts zurückzuführen ist.
- **"Reparatur"**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um Ihr Produkt nach einem Garantieanspruch infolge einer durch Garantie geschützten Betriebsstörung 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.
- **"Ersatz" oder "Auswechslung(en)"**: ein Artikel, der **Ihnen** durch **uns** zur Verfügung gestellt wird, falls **wir** feststellen, dass sich das originale, defekte Produkt nicht reparieren lässt. Obwohl **wir** alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen werden, ein Produkt zu reparieren, behalten wir uns vor, das defekte Produkt nach unserem alleinigen Ermessen durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Modell mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu ersetzen. In diesem Zusammenhang übernehmen **wir** keine Garantie, dass ein Ersatz hinsichtlich Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe mit dem vorherigen Produkt identisch ist.
- **"Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen"**: die erste Seite Ihres Online-Microsoft-Kontos, entsprechend den Angaben der "Garantiescheins", der Ihren Garantieschutz kraft dieses Vertrages bestätigt.

LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES GARANTIESCHUTZES

Im Falle einer **Betriebsstörung** beginnt der Garantieschutz nach Ablauf der Originalteile des **Herstellers** und/oder der Verarbeitungsgarantie und setzt sich, je nach dem, was eher eintritt, wie in der Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen aufgeführt, über den Rest Ihrer Laufzeit oder bis Erreichen der Haftungsbegrenzung fort.

EIGNUNG DER PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags garantieberechtigt zu sein, muss das Produkt: (a) ein anspruchsberechtigtes Microsoft Surface oder Studio Produkt sein; (b) bei einem Händler gekauft worden sein; (c) mit einer mindestens zwölf (12)-monatigen Hersteller-Garantie ausgestattet und (d) darf es nicht durch eine Versicherung, Garantie, Gewährleistung und/oder einen Servicevertrag gedeckt sein, der die gleichen Leistungen wie die hier beschriebenen vorsieht

WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEINES

Während der oben genannten VERTRAGSLAUFZEIT deckt dieser Vertrag im Falle einer abgedeckten Forderung in Verbindung mit einer Betriebsstörung oder eines Unfallschadens Folgendes ab: (i) die für die zur Reparatur des Produkts notwendigen Arbeiten und/oder Ersatzteile; oder (ii) nach unserem alleinigen Ermessen einen Ersatz des Produkts anstatt einer Reparatur; oder (iii) einen direkten Ersatz des Produkts, sofern unter der Beschreibung Ihres Plans entsprechend angegeben („Versicherungsschutz“, „abgedeckt“, „Deckung“). Nähere Einzelheiten sind dem Abschnitt „MÖGLICHKEITEN DES

VERSICHERUNGSSCHUTZES“ zu Ihrem Plan zu entnehmen.

WICHTIGE HINWEISE IN BEZUG AUF DEN VERSICHERUNGSSCHUTZ IM RAHMEN DIESER VERTRAGS

- A. Falls wir Ihnen einen Ersatz zur Verfügung stellen, gilt Folgendes:
- ▶ Wir behalten uns vor, ein defektes Produkt durch einen neuen, umgebauten oder generalüberholten Artikel mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu ersetzen, der hinsichtlich Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe unter Umständen nicht mit dem vorherigen Produkt identisch ist.
 - ▶ Bedingt durch den technischen Fortschritt kann es dazu kommen, dass ein Ersatz einen niedrigeren Verkaufs- oder Marktpreis aufweist als das vorherige Produkt. In einem solchen Fall wird Ihnen im Rahmen dieses Vertrags eine etwaige derartige Preisdifferenz jedoch nicht erstattet.
 - ▶ Sämtliche Produktteile, Komponenten oder Geräte, die gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags ersetzt werden, gehen gänzlich in unser Eigentum über.
 - ▶ Bei oder in Verbindung mit einem Ersatz werden in KEINEM Fall Zubehörteile, Zusatzgeräte oder Peripheriegeräte bereitgestellt.
- B. Weder ersetzt der in diesem Vertrag beschriebene Versicherungsschutz die während der aktiven Laufzeit der Herstellergarantie zu erbringenden Leistungen noch verdoppelt er diese. Während der Laufzeit der Herstellergarantie liegt alles, was unter diese Garantie fällt, in der ausschliesslichen Verantwortung des Herstellers und wird vom Versicherungsschutz im Rahmen dieses Vertrags, unabhängig davon, ob der Hersteller in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, NICHT berücksichtigt.
- C. Der Versicherungsschutz im Rahmen dieses Vertrags ist auf den in diesem Dokument ausdrücklich beschriebenen Inhalt beschränkt. Inhalte, die in diesem Dokument NICHT ausdrücklich dargelegt werden, fallen NICHT unter den Versicherungsschutz (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die von Microsoft oder Beauftragten von Microsoft separat bereitgestellt werden).

IHRE PFLICHTEN: Es liegt in Ihrer Verantwortung, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern (Backup). Dies gilt insbesondere vor dem Beginn von Dienstleistungen, die von diesem Vertrag abgedeckt werden. Übertragungs- und/oder Wiederherstellungsdienste für Software und/oder Daten sind NICHT abgedeckt.

GARANTIE

(Wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt und für **Sie** anwendbar)

Die **Übersicht Ihrer Garantiedeckung** finden Sie unter: <https://support.microsoft.com/sv-se/products/surface-devices/surface-business>

Wenn Sie den "Surface Plan" wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** angegeben abgeschlossen haben, beinhaltet Ihr Vertrag eine **Garantiedeckung bei einer Betriebsstörung Ihres Produkts**.

BETRIEBSSTÖRUNG

Bei **Betriebsstörungen** während der **Laufzeit** dieses Vertrags umfassen **Ihre** Garantieschutzleistungen eine unbegrenzte Anzahl von Garantieansprüchen hinsichtlich der Kosten für **Reparatur** oder **Ersatz**, die kraft vorliegenden Vertrags einer **Haftungsbegrenzung** unterliegen.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Während **Ihrer** Vertrags-**Laufzeit** darf der Maximalbetrag, den **wir** für einen einzigen (1) Garantieanspruch zu bezahlen verpflichtet sind, nicht den des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts** überschreiten.

Während **Ihrer** Vertrags-**Laufzeit** umfassen **Ihre** Garantieschutzleistungen:

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während Ihrer Vertrags-**Laufzeit**, deren Kosten, vorausgesetzt, dass es nicht notwendig ist, **Ihr Produkt zu ersetzen**, insgesamt den ursprünglichen Kaufpreis **Ihres** Produkts nicht überschreiten können.
- Bis zu einem (1) **Ersatz Ihres Produktes**.

Wenn es notwendig ist, **Ihr Produkt zu ersetzen**, erlöschen ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des **Ersatz**-Produkts alle Garantieschutzleistungen und jede weitere Garantiedeckung.

HINWEIS - Über Umtausch: Wenn Ihnen anstatt der Reparatur ein Ersatz-Produkt gewährt und bereitgestellt wird, ist kraft Ihres Vertrags **ALLES** Zubehör vom Lieferumfang des Ersatz-Produkts ausgeschlossen, das für die Grundfunktion Ihres Produkts unwesentlich ist. **Ersatz-Produkte unterscheiden sich unter Umständen von dem Modell oder der Farbe Ihres Produkts. Ein Ersatz-Produkt 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 im Voraus gewährten Umtausch an. Wenn **wir** einen im Voraus gewährten Umtausch anbieten, erhalten **Sie** das **Ersatz-Produkt** bevor **wir** Ihr defektes **Produkt** erhalten. **SIE MÜSSEN IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN AB BESTÄTIGUNG DES LIEFERERHALTS DES ERSATZ-PRODUKTS AN UNS ZURÜCKSENDEN.** Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab dem bestätigten Liefererhalt des **Ersatz**-Produkts an **uns** zurücksenden, stellen **wir** Ihnen wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts für das **Ersatz**-Produkt eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** in Rechnung.

WAS IST NICHT DURCH GARANTIESCHUTZ GEDECKT – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG SIEHT KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN FÜR GARANTIEANSPRÜCHE VOR, DIE SICH IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUS FOLGENDEM ERGEBEN:

- (a) Vorbestehende Bedingungen, die **Ihnen** entstanden sind oder bekannt waren (eine *vorbestehende Bedingung bezieht sich auf Schäden oder Defekte in Verbindung mit dem Produkt, die bereits vor dem Kauf dieses Dienstleistungsvertrags bestanden*).
- (b) Unsachgemäße Verpackung und/oder Transport **Ihrerseits** oder seitens **Ihres** Vertreters, die bzw. der zu einem Schaden am Produkt führen, während dieses auf dem Transportweg ist, einschließlich unsachgemäßer Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (c) **Folgeschäden** jeder Art, darunter insbesondere: (i) Sachschaden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommensverlust infolge einer definierten Betriebsstörung oder eines Unfallschadens, einer nicht definierten mechanischen/elektrischen Störung, gesondert von Microsoft oder verbundenen Unternehmen von Microsoft bereitgestellten Schulungsleistungen oder sonstige Arten von Schäden von oder in Verbindung mit dem Produkt; dies schliesst insbesondere nicht abgedeckte Geräte mit ein, die in Verbindung mit dem Produkt verwendet werden; (ii) Leistungsverzüge oder die Unmöglichkeit, Leistung aus beliebigem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) von Ihnen in Verbindung mit individuellen Installationen für das Produkt entstandene Kosten, zum Beispiel für Füsse, Halterungen, massgeschneiderte Nischen oder dergleichen; oder (v) ein Ersatz, der hinsichtlich Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe nicht mit dem vorherigen Produkt identisch ist. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden an Eigentum oder Verletzung oder Tod einer Partei aufgrund des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des Produkts oder eines Ersatzes, der gemäss den Bestimmungen dieses Versicherungsscheins bereitgestellt wird.
- (d) Modifizierungen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (e) Schäden aufgrund von Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produkt**-Leistung;
- (g) Vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, mutwilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die an diesem Schaden oder Betriebsstörung verursacht.
- (h) Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch den Betrieb eines Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Fehlfunktion verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Verlust, Diebstahl, mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Zufällige Ereignisse, 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, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch, nukleare Strahlung, radioaktive Kontamination, Aufstände, Krieg oder feindliche Handlungen,
- (k) Regierungsmassnahmen oder Störungen des Internets oder anderer Telekommunikationseinrichtungen.
- (l) Alle Unfallschäden, d.h. physische Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt, soweit vorliegender Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht.
- (m) Nichtdurchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (n) **Produkt(e)**, die einem **Hersteller**-Rückruf, einer Garantie oder einer Nachbesserung zur Reparatur von Aufbau- oder Komponentenmängeln, falscher Konstruktion, **Hersteller**-Fehlern unterliegen, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, solche Reparaturen zu bezahlen.
- (o) **Produkt(e)** an denen die Seriennummer entfernt oder verändert wurde.
- (p) Kosmetische Schäden, die irgendwie **Ihrem Produkt** zugefügt wurden, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden Funktionsstörungen verursachen.
- (q) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
- (r) Jeder Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (s) Zubehör und Peripheriegeräte (z.B. abnehmbare Tastatur, digitaler Stift), oder Zusatzgeräte.
- (t) Bildschirm-/Monitor-Unvollkommenheiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingetragene Bilder in CRT, LCD, LED oder Plasma-Bildschirmen, die von Videospielen, längerer Anzeige eines oder mehrerer Videosignale verursacht wurden, oder gebrochene Bildschirme.
- (u) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller**-Garantie gedeckt sind oder jedes sich nicht in Betrieb befindende/nicht angetriebene Teil, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile, wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in vorliegendem Vertrag nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- (v) Haftung oder Sachschäden, oder Verletzungen, oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (w) Alle Kosten, die als Ergebnis eines Ausfalls eines Teils verursacht werden, das als Verschleißteil gilt.
- (x) Jeder Garantieanspruch, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, es sei denn, **wir** entscheiden, dass dieser dem Vertragszweck dienlich ist.
- (y) Jeder Garantieanspruch auf Wiederherstellung der Software oder Daten, oder auf den Abruf von Daten von Ihrem Produkt;

GARANTIEANSPRÜCHE

WICHTIGER HINWEIS: DIE VORLAGE EINES GARANTIEANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG AN **IHREM PRODUKT** GEMÄSS **IHRES** VERTRAGS DURCH EINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG GEDECKT IST. DIESER VERTRAG SIEHT UNTER UMSTÄNDEN KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG VOR, WENN **SIE** UNBEFUGTE REPARATUREN VORNEHMEN.

Befolgen **Sie** bitte die nachfolgenden Prozeduren, um so schnell wie möglich und auf alle Fälle innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des Schadensfalles eine Genehmigung und einen Service zu erhalten. Nichtbeachtung dieser Prozeduren kann einen Verlust **Ihres** Garantieanspruchs zur Folge haben.

Wenn **Sie** einen Garantieanspruch anmelden, stellt Ihnen **Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Garantieanspruch und zur Art der **Betriebsstörung** oder des **Unfallschadens**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach **Ihren** besten Kräften beantworten und mit angemessener Sorgfalt darauf achten, keine Falschdarstellungen zu machen, da eine Weitergabe ungenauer Informationen den Verlust der Gültigkeit **Ihres Garantievertrages** zur Folge haben kann.

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

Bitte bringen **Sie Ihr Produkt** nicht zum Händler oder senden **Sie Ihr Produkt** nicht an letzteren oder an irgendjemand anderen, solange wir **Sie** nicht dazu auffordern. 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**.
- (3) Vermerken **Sie** gut sichtbar die von **uns** erhaltene Garantieanspruch-Serviceanforderungsnummer.

HINWEIS: Wenn wir **Sie** auffordern, **uns** das **Produkt** zu senden, geben wir **Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** gesendet 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** AUF KEINEN FALL DAS **PRODUKT**. DAS ÖFFNEN DES **PRODUKTS** KANN ZU SCHÄDEN FÜHREN, DIE VERTRAGLICH NICHT DURCH EINEN GARANTIESCHUTZ GEDECKT SIND UND KANN, SELBST GEGEN GEBÜHR, DEN VERLUST DES SERVICEANSPRUCHS FÜR **IHR PRODUKT** BEDEUTEN. DER SERVICE AM **PRODUKT** DARF NUR VON **MICROSOFT** ODER EINEM VON **UNS** AUTORISIERTEN KUNDENDIENSTZENTRUM AUSGEFÜHRT WERDEN.

PFLICHTEN VON MICROSOFT

- (a) Nachdem Sie **Ihr Produkt** gesendet haben, wird es von **Microsoft** inspiziert.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **Microsoft** zurückerstattet, wenn der Garantieanspruch berechtigt ist und das Porto nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **Microsoft** feststellt, dass **Ihr Produkt** wie in diesem Vertrag beschrieben eine Betriebsstörung aufweist, dann wird dieses von **Microsoft** (nach Ermessen von **Microsoft**) **repariert** oder **ersetzt**. **Microsoft** gewährt **Ihnen** diesen Service kostenfrei, wenn der Defekt durch eine **Betriebsstörung** verursacht wurde. Ein **Ersatz** erfolgt unter Umständen durch ein überholtes Gerät oder durch ein funktional gleichwertiges Produkt. Wenn **Microsoft** **Ihr Produkt** ersetzt, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **unseren** und das **Ersatz-Produkt** in **Ihren** Besitz über, wobei für das **Produkt** für die verbleibende **Laufzeit** des Vertrags vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** weiterhin ein Garantieschutz besteht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses Vertrages Betriebsstörungen aufweist, besteht für diesen gemäß vorliegendem Vertrag keinerlei Garantieschutz. 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 PFLICHTEN

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

- (a) **Microsoft** die Seriennummer **Ihres Produktes** mitzuteilen.
- (b) **Microsoft** Informationen über die Symptome und Ursachen der mit **Ihrem Produkt** auftretenden Probleme mitzuteilen.
- (c) Auf Anfrage Informationen zu erteilen, darunter solche, die einschließlich, aber nicht nur das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems **Ihres Produkts** ergriffene Maßnahmen und Schritte zur Behebung des Problems betreffen.
- (d) Vor dem Konsultieren des Garantieanspruchsservice die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren.
- (e) Die von **Microsoft** erhaltenen Anweisungen zu befolgen, die, einschließlich, aber nicht nur das Nicht-Senden derjenigen **Microsoft-Produkte-** und **Zubehörteile** umfassen, die nicht der **Reparatur** oder dem **Ersatz** unterliegen und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) Bei einem **Ersatz** müssen **Sie Ihr defektes Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Liefererhalt des **Ersatz-Produkts** an **uns** senden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Liefererhalt des **Ersatz-Produkts** an **uns** zurücksenden, stellen wir **Ihnen** wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts für das **Ersatz-Produkt** eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** in Rechnung.
- (g) **SIE SIND VERANTWORTLICH FÜR EIN REGELMÄSSIGES UND VOR BEGINN IRGENDWELCHER REPARATUREN DURCHGEFÜHRTES BACKUP DER GESAMTEN SOFTWARE UND DATEN. DIESER VERTRAG DECKT WEDER EINE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE NOCH EINE DATENABFRAGE ZU/VON IHREM PRODUKT UND WIR SIND NICHT IN DER LAGE, DIESE AUF IRGEND EIN VON IHNEN ERHALTENES ERSATZPRODUKT ZU ÜBERTRAGEN. WIR ÜBERNEHMEN KEINERLEI VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER DER DATEN NOCH FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

BETRUG

Wenn **Sie** einen betrügerischen Garantieanspruch geltend machen oder wenn **Sie** im Rahmen dieses Vertrags irgendwelche betrügerischen Mittel oder Geräte anwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf die in diesem Vertrag aufgeführten Leistungen und dieser Vertrag endet augenblicklich. **Wir** behalten **uns** vor, die Polizei und/oder jede andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände eines solchen Garantieanspruchs zu informieren. **Wir** behalten **uns** das Recht vor, eine Untersuchung über **Ihren** Garantieanspruch einzuleiten, sowie das Recht, **Ihnen** im Rahmen des Vertrages die Kosten einer Untersuchung des betrügerischen Garantieanspruchs in Rechnung zu stellen.

ERNEUERBARKEIT

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

ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem Vertrag vorgesehene Garantieschutz kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen Vertrag jederzeit widerrufen, indem **Sie uns** den Grund des Widerrufs unter Angabe der nachfolgenden Details mitteilen:

Sie können **uns** an folgende Adresse schreiben: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Rufen **Sie uns** an über die Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com>, oder senden **Sie uns** eine E-Mail an msespbus@microsoft.com.

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine hundert prozentige (100%) Erstattung des nach diesem Vertrag von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, sofern keine Garantieansprüche in diesem Zeitraum erhoben wurden.

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf nach Ablauf von dreißig (30) Tagen ab Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des nach diesem Vertrag von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, sofern keine Garantieansprüche in diesem Zeitraum erhoben wurden.

UNSER WIDERRUFSRECHT

Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem tatsächlichen Kündigungsdatum schriftlich informieren. Diese Mitteilung wird an **Ihre** sich in unserer Datei befindende Adresse (E-Mail oder Wohnadresse, je nach dem, was zutrifft) unter Angabe des Grundes für den Widerruf und des Zeitpunkts des tatsächlichen Widerrufsdatums gesendet. Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage derselben oben aufgeführten Kriterien ohne Erhebung einer Widerrufsgebühr.

Wir können diesen Vertrag nur aus folgenden Gründen widerrufen:

- (a) wenn **Sie** den vertraglichen Kaufpreis/die Gebühr nicht bezahlen,
- (b) wenn **Sie** absichtlich eine Falschdarstellung machen, oder
- (c) wenn **Sie** eine erhebliche Verletzung der vertraglichen Pflichten im Zusammenhang mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung begehen.

BESCHWERDEVERFAHREN

An erster Stelle steht stets die Absicht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** dennoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen **Sie** dies bitte einem unserer telefonischen Mitarbeiter unter der Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> oder per E-Mail mit: msespbus@microsoft.com.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt **Ihrer** 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 Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

Sollten **wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, teilen **wir Ihnen** mit, wann **Sie** eine Antwort erwarten können.

Wenn **Sie** innerhalb von acht (8) Wochen keine Antwort erhalten haben oder wenn **Sie** mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, sind **Sie** unter Umständen berechtigt, sich an die Finanzschiedsstelle (Financial Services Ombudsman) zu wenden, die Beschwerden von „zulässigen Beschwerdeführern“, darunter Privatpersonen, Einzelunternehmen sowie kleinen Personengesellschaften mit einem Jahresumsatz von weniger als 3 Mio. Euro, prüfen kann.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 (innerhalb Irlands) bzw. +353 1 6620899 (aus dem Ausland)

E-Mail: enquiries@financialombudsman.ie

Dieses Verfahren erfolgt unbeschadet **Ihres** Rechts, gerichtliche Schritte einzuleiten. Beachten Sie bitte jedoch, dass es einige Fälle gibt, in denen die

Schiedsstelle Beschwerden nicht berücksichtigen kann.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ

Wir setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäss den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften („Vorschriften“) ein. Für die Zwecke der Vorschriften ist **Microsoft** Auftragsverarbeiter. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Verfahren, mit denen **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter Microsoft.com/privacy.

WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verarbeiten die von **uns** über **Sie** gespeicherten persönlichen Daten, d. h. Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- o Zum Zwecke der Schadenabwicklung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheidungen mit einschliessen und zwar zum Zwecke der Erfüllung des Vertrags zwischen **uns** und **Ihnen**.
- o Für Verlängerungsangebote, Forschungszwecke oder statistische Zwecke und zwar zum Zwecke **unserer** legitimen Interessen: damit **wir** historische Aktivitäten analysieren, Bewertungsalgorithmen verbessern, zukünftige Geschäftsauswirkungen vorhersagen, Geschäftsinteressen fördern, Produktangebote erweitern, neue Systeme und Prozesse entwickeln sowie rechtliche Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit ausserhalb der EU erfüllen können.
- o Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen bereitzustellen, die Sie von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.
- o Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zu informieren und zwar zum Zwecke **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen.
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen **unsererseits** auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit in der EU.

WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen an **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schliesst Gesellschaften der Unternehmensgruppe, Affinity Partner, Mittler, Fremdverwalter, Versicherer, Rückversicherer, Auskunftteiler, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein.

INTERNATIONALE DATENTRANSFERS

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Orte ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn **wir Ihre** persönlichen Daten an einen Ort ausserhalb des EWR übertragen, gewährleisten **wir**, dass die Daten sicher und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Erklärung zum Datenschutz sowie gemäss den Vorschriften behandelt werden.

IHRE RECHTE

Sie haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten für Zwecke der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** legitimen Interessen beruht;
- c) auf die sich unter **unserer** Kontrolle befindlichen persönlichen Daten zuzugreifen und eine Kopie dieser Daten sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese persönlichen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** persönlichen Daten zu verlangen;
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unrichtiger, unvollständiger oder unzureichender Daten zu verlangen;
- f) eine Einschränkung der Verarbeitung **Ihrer** Daten zu verlangen;
- g) von **uns** zu verlangen, **Ihnen Ihre** persönlichen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereitzustellen, oder zu verlangen, dass **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter „portiert“ werden, wobei die Verarbeitung jedoch in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung oder der Erfüllung eines Vertrages mit **Ihnen** basiert und die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzulegen;
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmässigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung vor dem Widerruf hätte.

AUFBEWAHRUNG

Ihre Daten werden nicht länger als erforderlich aufbewahrt; die Verwaltung der Daten erfolgt in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung. In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des Vertrags bzw. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** persönlichen Daten durch **uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (The Data Protection Officer) – nähere Informationen sind der Website (Microsoft.com/privacy) zu entnehmen.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

GELTENDES RECHT

Die Vertragsparteien können frei entscheiden, welches Recht für diesen Vertrag gelten soll. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, unterliegt dieser Vertrag den Gesetzen der Schweiz.

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.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags nach geltendem Recht oder gemäß gültigem Gerichtsbeschluss nicht durchsetzbar oder ungültig sein, dann macht diese Nichtdurchsetzbarkeit oder Ungültigkeit diesen Vertrag nicht insgesamt undurchführbar oder ungültig, da in so einem Fall die Bestimmungen so geändert und ausgelegt werden, dass sie der Zielsetzung der ursprünglich undurchsetzbaren und ungültigen Bestimmung so weit wie gesetzlich zulässig innerhalb der Grenzen des geltenden Rechts oder des gültigen Gerichtsbeschlusses nahekommmt.

HINWEISE

Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, Sie für die Zwecke der Betreuung Ihres Vertrags unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer oder Wohnadresse oder elektronischen Adresse zu kontaktieren. 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 Fax-Nummer gesendet wurden, oder drei (3) Tage, nachdem sie an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift gesendet wurde.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser Vertrag stellt einschließlich der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen**, 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.
