

MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS GARANTIEERWEITERUNG FÜR MICROSOFT SURFACE

Die rechtliche Einordnung des Garantieprogramms

FÜR KONSUMENTEN IN LÄNDERN, IN DENEN BESONDERE KONSUMENTENSCHUTZRECHTE ODER -VORSCHRIFTEN GELTEN, GELTEN DIE DURCH DIESES GARANTIEPROGRAMM GEWÄHRTEN RECHTE ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN UND RECHTSMITTELN, DIE GESETZLICH ZWINGEND VORGESEHEN SIND. DIESE GARANTIEERWEITERUNG SCHRÄNKT DIE GEMÄSS GESETZ ZWINGEND ANWENDBAREN KONSUMENTENSCHUTZVORSCHRIFTEN IN KEINER WEISE EIN; DIES BEZIEHT SICH AUCH AUF DIE RECHTE DES KONSUMENTEN AUF ENTSCHÄDIGUNG GEMÄSS GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGSVORSCHRIFTEN UND SCHLIESST DAS RECHT EIN, IM FALL EINER VOLLSTÄNDIGEN ODER TEILWEISEN NICHTERFÜLLUNG ODER NICHT AUSREICHENDEN ERFÜLLUNG DER VERTRAGLICHEN VERPFLICHTUNGEN DURCH MICROSOFT SCHADENSERSATZ ZU VERLANGEN.

HIERMIT WIRD BESTÄTIGT, DASS **Microsoft** gegen Zahlung **Ihnen** gegenüber zu den in diesem erweiterten Garantieprogramm («die **Garantieerweiterung**») beschriebenen Leistungen verpflichtet ist; diese unterliegen den in dieser Garantieerweiterung aufgeführten Bedingungen, Definitionen, Ausschlussbestimmungen und Vorschriften.

1. SCHUTZ

Schutz gegen Unfallschäden

Gemäss der vorliegenden Garantieerweiterung haben **Sie** für die **Dauer Ihrer** Garantieerweiterung das Recht auf zwei (2) Reparaturen oder Ersatzlieferungen für **Ihr Produkt** im Falle eines **Unfallschadens** unter Vorbehalt der **Haftungsbeschränkungen** und unter Vorbehalt der Zahlung der **Gebühr**. **Ihr Schutz gegen Unfallschäden** gemäss der Garantieerweiterung endet automatisch und mit sofortiger Wirkung, sobald **Ihre** zweite Meldung wegen **Unfallschadens** erfolgreich bearbeitet wurde.

Schutz gegen Betriebsschäden

Für die **Dauer Ihrer** Garantieerweiterung geniessen **Sie** gemäss Garantieerweiterung im Fall eines **Betriebsschadens** Schutz für eine unbegrenzte Anzahl an Reparaturen und Ersatzlieferungen für **Ihr Produkt**, unter Vorbehalt der **Haftungsbeschränkungen** für **Ihr Produkt**.

2. DEFINITIONEN

Die im Folgenden genannten Wörter oder Ausdrücke haben in der vorliegenden Garantieerweiterung die folgende Bedeutung:

Unfallschaden

Physische Schäden an **Ihrem Produkt** aufgrund eines plötzlichen, nicht vorhersehbaren Unfalls, der die Funktionalität **Ihres Produkts** beeinträchtigt und in Kapitel 3-7 der Garantieerweiterung nicht anderweitig ausgeschlossen sind.

Betriebsschaden

Das Kaputtgehen oder Ausbrennen irgendeines Teils **Ihres Produkts** bei Benutzung nach Vorgabe des Herstellers durch einen inneren elektronischen, elektrischen oder mechanischen Schaden am **Produkt**, welcher dazu führt, dass dieses plötzlich nicht mehr funktioniert und eine sofortige Reparatur erforderlich wird, um den normalen Betrieb wieder aufzunehmen.

Folgeschäden

Schäden oder Kosten, die **Sie** aufgrund eines Garantiefalls erleiden, aber die selbst keinen Schaden und keine Kosten darstellen, die durch die Garantieerweiterung abgedeckt sind, einschliesslich Verdienstaufschlag, Gewinneinbussen oder Mehraufwendungen.

Haftungsbeschränkungen

Die maximale Haftungssumme pro Antrag darf den ursprünglichen Kaufpreis **Ihres Produkts** nicht überschreiten. Wurde ein Austausch **Ihres Produkts** genehmigt und ist **Ihr** ursprüngliches **Produkt** nicht mehr erhältlich, ersetzt **Microsoft** es durch ein neues oder repariertes Modell, dessen Funktion dem **Ihres** ursprünglichen Modells am nächsten kommt.

Microsoft

Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Irland.

Dauer

Der Schutz gemäss dieser Garantieerweiterung läuft ab dem Zeitpunkt des Kaufs für die in **[•]** **Ihrer** Garantieerweiterung festgelegte Zeitdauer, vorbehaltlich des Erhalts **Ihrer** Zahlung, welche durch den **Kaufbeleg** nachzuweisen ist.

Produkt

Das elektronische Gerät, das in **Ihrer** von **Microsoft** ausgestellten Garantieverlängerung eingetragen ist und durch den entsprechenden **Kaufbeleg** nachgewiesen wird.

Kaufbeleg

Die originale Kaufquittung, die durch die Verkaufsstelle ausgestellt wurde und auf der das gekaufte **Produkt** ausgewiesen ist, oder eine vergleichbare Quittung oder Zahlungsbestätigung gemäss Garantieschein des Herstellers, mit dem **Sie** nachweisen, dass **Sie** das **Produkt** gekauft haben.

Angemessene Vorsichtsmassnahmen

Alle Massnahmen, die angemessenerweise von **Ihnen** erwartet werden, um einen **Betriebsschaden** an **Ihrem Produkt** zu verhindern oder abzumildern.

Landesgrenzen

Das Hoheitsgebiet der Schweiz, in dem **Sie** ständig ansässig sein müssen.

Sie/Ihr

Die Person, die die Garantieverlängerung gekauft hat.

3. SPEZIFISCHER AUSSCHLUSS BEI UNFALL- ODER BETRIEBSSCHADEN

A. Allgemein

1. Unfallschäden oder Betriebsschäden an Zusatzausrüstung oder Accessoires zu **Ihrem Produkt**, wie z. B. eine abnehmbare Tastatur, sind ausgeschlossen.
2. Schäden oder Fehlfunktionen an **Ihrem Produkt**, die durch oder als Folge eines Software-Virus oder einer anderen Software-basierten Fehlfunktion aufgetreten sind.
3. Jeder **Betriebsschaden**,
 - a. der während der Garantiedauer des Herstellers auftritt;
 - b. dadurch verursacht wurde, dass **Sie Ihr Produkt** an einem Ort oder in einer Umgebung aufbewahrt oder benutzt haben, die nicht den Anweisungen des Herstellers entsprechen;
4. Ansprüche aufgrund von Missbrauch, unsachgemässer Behandlung oder Nachlässigkeit;
5. Abnutzung oder schrittweise Verschlechterung der **Produktleistung**;
6. oberflächliche Schäden am **Produkt** wie Eintrübungen, Kratzer, Dellen, es sei denn, solche oberflächlichen Schäden führen zu einem Funktionalitätsverlust;
7. fehlerhaftes oder defektes Design, Material oder Ausführung, wenn der Hersteller den Fehler anerkannt hat;
8. Routinewartung, -anpassung, -veränderung oder -service;
9. wenn das **Produkt** vom Hersteller zurückgerufen wurde;
10. Kosten, die durch den Ausfall eines Verbrauchsgegenstands verursacht wurden.

4. ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

1. Wenn der **Kaufbeleg** nicht vorliegt, es sei denn, **Microsoft** stimmt einer Übertragung der Vorteile aus der Garantieverlängerung auf die Ersatzlieferung von Ausrüstung gemäss den ALLGEMEINEN BESTIMMUNGEN, Kap. 5 zu.
2. Kosten, die im Zusammenhang mit der Installation, Entfernung und anschliessendem Transport **Ihres Produkts** entstehen, einschliesslich elektronischer oder mechanischer **Betriebsschäden**.
3. Nichtbeachten des Schadenmanagementverfahrens wie unter SCHADENMANAGEMENT, Kap. 7 dieser Garantieverlängerung beschrieben.
4. Jegliche juristische Haftung, die direkt oder indirekt durch einen der folgenden Faktoren verursacht wurde, zu diesem beiträgt oder daraus erwächst:
 - a. ionisierende Strahlung oder Kontaminierung durch Radioaktivität aus nuklearen Brennstoffen oder Nuklearabfällen aus der Verbrennung nuklearer Brennstoffe;
 - b. radioaktive, giftige, explosive oder gefährliche Eigenschaften einer explosiven nuklearen Baugruppe oder deren nukleare Bestandteilen;
5. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch, im Zusammenhang mit oder als Folge von Krieg, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde, Kampfhandlungen (egal ob mit oder ohne Kriegserklärung), Bürgerkrieg, Rebellion, Revolution, Aufstand, militärischer Machtübernahme, Konfiszierung, Verstaatlichung, Enteignung, Zerstörung oder Beschädigung von Sachen durch oder auf Befehl von einer Regierung, einer öffentlichen oder lokalen Behörde entstehen;
6. Schäden, die direkt von durch mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit fliegende Flugzeuge oder andere Fluggeräte verursacht wurden;
7. jegliche **Folgeschäden**;
8. Die in **jedwelchen** Anspruch enthaltene Mehrwertsteuer («MwSt»), sofern **Sie** im Mehrwertsteuerregister eingetragen sind;

5. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN**Ersatzgeräte**

Sollte **Ihr Produkt** durch ein neues **Microsoft Produkt** ersetzt werden, so zieht **Microsoft** die Übertragung der Vorteile aus dieser Garantieverlängerung angemessenerweise in Betracht; allerdings müssen **Sie Microsoft** dafür den Typ und das Modell des **Ersatzprodukts** mitteilen. Dazu müssen **Sie** einen offiziellen Nachweis über **Ihr** Ersatzprodukt vorlegen. Die Vorteile werden ab dem von **Microsoft** bestätigten Datum übertragen. Falls **Microsoft** die Übertragung der Garantieverlängerung auf **Ihr**

neues **Produkt** nicht genehmigt, wird diese Garantierweiterung gemäss KÜNDIGUNG, Kap. 6 gekündigt, und es besteht für **Ihr Ersatzprodukt** kein Schutz.

Angemessene Vorsichtsmassnahmen

Sie sind verpflichtet, jederzeit alle **angemessenen Vorsichtsmassnahmen** zu beachten.

Schuldner

Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Irland, ist der **Schuldner** gemäss dieser Garantierweiterung.

Anwendbares Gesetz

Die Parteien dieser Garantierweiterung können das anwendbare Recht auf die Garantierweiterung frei wählen. Sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde, unterliegt die Garantierweiterung den schweizerischen Gesetzen.

6. KÜNDIGUNG

a. Ihre Kündigungsrechte

Sie haben das Recht, diese Garantierweiterung innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Beginn des Schutzes oder Erhalt der entsprechenden Unterlagen zu kündigen, je nachdem, was später eintritt («Widerrufsfrist nach Vertragsabschluss»).

Sie können dieses Recht ausüben, indem **Sie Microsoft** eine schriftliche Kündigung an die in Abschnitt 2 genannte Adresse schicken, oder einen Telefonmitarbeiter von Microsoft unter der auf www.surface.com/support angegebenen Nummer anrufen, oder eine E-Mail an msespbu@microsoft.com schreiben.

Wenn **Sie** das Recht zur Kündigung dieser Garantierweiterung während der Widerrufsfrist nach Vertragsabschluss in Anspruch nehmen, haben **Sie** das Recht auf Rückerstattung der gesamten für die Garantierweiterung entrichteten Gebühr. Der Rückerstattungsbetrag wird um den Betrag eines allfälligen Anspruchs von **Microsoft** reduziert. Nach Ablauf der Widerrufsfrist nach Vertragsabschluss können **Sie** die Garantierweiterung während der Vertragsdauer mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen mit Schreiben an **Microsoft** unter der in der Garantierweiterung genannten Adresse kündigen. Unter der Voraussetzung, dass kein Anspruch angemeldet wurde und sich kein Vorfall ereignet hat, der dazu geeignet ist, während der aktuellen **Dauer** zu einem Anspruch zu führen, haben **Sie** das Recht auf eine anteilmässige Rückerstattung der entrichteten Gebühr.

b. Unsere Kündigungsrechte

Microsoft kann die Garantierweiterung mit einer Kündigungsfrist von vierzehn (14) Tagen mit Schreiben an **Ihre** letzte bekanntgegebene Adresse kündigen. **Sie** haben diesfalls das Recht auf eine anteilmässige Rückerstattung **Ihrer** Gebühr für die noch nicht abgelaufene Vertragsdauer. Der gemäss diesen Bedingungen zurückzuerstattende Betrag wird den Betrag eines allfälligen Anspruchs von **Microsoft** reduziert.

7. SCHADENSMANAGEMENT

Damit Ihr Garantieanspruch akzeptiert wird, müssen Sie so schnell wie möglich und in jedem Fall innerhalb von zweiundsiebzig (72) Stunden nach dem Vorfall die unten beschriebene Vorgehensweise befolgen. Sollten **Sie** diese Vorgehensweise nicht befolgen, kann Microsoft **Ihren** Anspruch ablehnen.

Wenn **Sie** einen Anspruch anmelden, wird **Microsoft** Ihnen Fragen zu **Ihrem** Anspruch und dem **Betriebsschaden** stellen. **Sie** sind verpflichtet, diese Fragen wahrheitsgemäss und nach bestem Wissen und Gewissen zu beantworten; fehlerhafte Darstellungen oder ungenaue Informationen können dazu führen, dass Microsoft die Garantierweiterung für ungültig erklärt.

Betrug

Bei betrügerischer Inanspruchnahme der Garantie oder der Verwendung betrügerischer Mittel oder Geräte unter diesem Garantierweiterung verfallen alle Rechte im Rahmen der Garantierweiterung und **Ihr** Garantieschutz endet umgehend. **Microsoft** hat das Recht, die Polizei bzw. eine andere strafrechtliche Verfolgungsbehörde über die Umstände eines solchen Garantieanspruchs zu informieren. **Microsoft** behält sich das Recht vor, im Zusammenhang mit **Ihrem** Garantieanspruch eine Untersuchung zu veranlassen und behält sich weiterhin das Recht vor, die Kosten einer solchen Untersuchung wegen eines betrügerischen Anspruchs im Rahmen der Garantierweiterung von **Ihnen** zurückzufordern.

Sie sind verpflichtet, alle Teile **Ihres Produkts** aufzubewahren und sie gemäss Anweisung von **Microsoft** zur Überprüfung einzuschicken.

Microsoft prüft **Ihren** Garantieanspruch und, sofern **Ihr** Anspruch gerechtfertigt ist, repariert oder ersetzt Microsoft **Ihr Produkt** gegebenenfalls und weist **Sie** an, was als nächstes zu tun ist.

- a. Bevor **Sie** den **Produktservice** oder technischen Support kontaktieren, gehen Sie bitte auf www.surface.com/support und lesen **Sie** die Tipps zur Fehlerbehebung.
- b. Wenn die Tipps zur Fehlerbehebung **Ihr** Problem nicht lösen, fordern **Sie** den **Produktservice** oder den technischen Support unter www.surface.com/support über das Online-Verfahren an.
- c. Bitte beachten **Sie**, dass bei der Reparatur **Ihres** Produkts möglicherweise auf **Ihrem** Produkt gespeicherte Daten verloren gehen.
- d. Erstellen Sie einen Backup **Ihrer** Festplatte und löschen Sie vertrauliche Informationen. Bevor Sie einer Abholung **Ihres Produkts** durch **Microsoft** zustimmen, stellen **Sie** bitte Folgendes sicher:
 - i. **SIE HABEN EINEN BACKUP IHRER FESTPLATTE ERSTELLT UND BEWAHREN EINE KOPIE IHRER DATEN SICHER AUF (EINSCHLIESSLICH FOTOS, DOKUMENTE, VIDEOS, MUSIK, ETC.) DAS GLEICHE GILT FÜR PROGRAMME, DIE SIE BEHALTEN MÖCHTEN. MICROSOFT UND EINZELHÄNDLER SIND NICHT FÜR IHRE DATEN UND PROGRAMME VERANTWORTLICH UND DIESE KÖNNEN MÖGLICHERWEISE GELÖSCHT WERDEN.**

- ii. LÖSCHEN **SIE** ALLES, WAS SIE ALS VERTRAULICH ERACHTEN. **MICROSOFT** UND EINZELHÄNDLER SIND NICHT FÜR **IHRE** VERTRAULICHEN DATEN VERANTWORTLICH, WENN **SIE** DIESE AUF **IHREM** GERÄT LASSEN.
Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.surface.com/support.
- e. Alle Leistungen im Rahmen dieser Garantieverweiterung werden erst nach der Zustimmung durch **Microsoft** erbracht.
- f. Bewahren **Sie** den **Kaufbeleg** für **Ihr Produkt** an einem sicheren Ort auf. Der **Kaufbeleg** muss möglicherweise vorgelegt werden, falls Zweifel daran bestehen, dass **Ihr Produkt** unter die Garantieverweiterung fällt.
- g. Wenn **Sie Ihr Produkt** an den **Microsoft** Service schicken, schicken Sie kein Zubehör, Spiele oder andere Dinge, die **Ihnen** gehören mit, da **Microsoft** für solches Eigentum keine Verantwortung übernimmt.
- h. WICHTIG: ÖFFNEN SIE DAS PRODUKT NICHT. BEIM ÖFFNEN DES PRODUKTS KÖNNTEN SCHÄDEN ENTSTEHEN, DIE NICHT DURCH DIESE GARANTIEERWEITERUNG GEDECKT SIND, DIES KANN DAZU FÜHREN; DASS IHR RECHT AUF SERVICE - AUCH GEGEN EINE GEBÜHR - FÜR IHR PRODUKT VERFÄLLT. NUR MICROSOFT ODER EIN AUTORISIERTER DIENSTLEISTER DARF SERVICEARBEITEN AN DEM PRODUKT DURCHFÜHREN.

Pflichten von **Microsoft**:

- a. **Microsoft** wird **Ihr Produkt** nach Rücksendung untersuchen.
- b. **Ihr Produkt** wird (nach eigenem Ermessen von **Microsoft**) ersetzt, sofern **Microsoft** zu dem Schluss kommt, dass **Ihr Produkt** fehlerhaft im Sinne der Bestimmungen unter SCHUTZ Kap. 1 ist. Bei Austausch **Ihres Produkts** durch **Microsoft** geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in das Eigentum **Microsofts** über und das Ersatzprodukt geht in **Ihr** Eigentum über; der Schutz für dieses **Produkt** läuft für die restliche **Dauer** weiter.
- c. Wenn **Ihr Produkt** nach Ende der **Dauer** nicht mehr funktioniert, besteht keinerlei Schutz im Rahmen der Garantieverweiterung. Nach Ende der **Dauer** kann **Microsoft** für seine Diagnose und Reparaturleistungen an **Ihrem Produkt** eine Gebühr erheben.

Ihre Pflichten:

Um einen Service oder Support im Rahmen der Garantieverweiterung in Anspruch zu nehmen, müssen **Sie**:

- a. **Microsoft** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitteilen;
- b. **Microsoft** Informationen zu den Symptomen und Ursachen der Probleme mit **Ihrem Produkt** mitteilen;
- c. Fragen beantworten, einschliesslich aber nicht beschränkt auf die Seriennummer **Ihres Produkts**, das Modell, an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder darauf installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems ausgeführte Handlungen und zur Problemlösung unternommene Schritte;
- d. die **Produkt-Software** auf das neueste Release aktualisieren, bevor **Sie** den Service in Anspruch nehmen;
- e. den Anweisungen von **Microsoft** folgen, einschliesslich aber nicht beschränkt auf den Verzicht, Produkte und Zubehör an **Microsoft** zu schicken, die nicht repariert oder ersetzt werden müssen, sowie **Ihr Produkt** gemäss den Versandanweisungen verpacken.

8. DATENSCHUTZ UND VERTRAULICHKEIT

Durch Abschluss dieser Garantieverweiterung von **Microsoft** stimmen **Sie** der Verwendung und Offenlegung **Ihrer** unten beschriebenen Daten zu.

Vertraulichkeitserklärung

Microsoft verpflichtet sich, **Ihre** Privatsphäre einschliesslich vertraulicher persönlicher Daten zu schützen; bitte lesen Sie diesen Abschnitt sorgfältig, da **Sie** mit Abschluss dieser Garantieverweiterung bestätigen, dass **Sie** diese Bedingungen gelesen und akzeptiert haben.

Wie wir Ihre Daten nutzen und schützen, und an wen wir sie weitergeben

Microsoft nutzt **Ihre** Daten (Name, Adresse, Einkaufsdaten, Produkt- & Garantie Informationen) zur Verwaltung **Ihrer** Garantieverweiterung, einschliesslich der Bearbeitung von Garantieansprüchen. Wenn **Sie Ihre** Daten nicht zur Verfügung stellen, können wir möglicherweise **Ihre** Garantieverweiterung nicht gemäss diesen Bedingungen bearbeiten. Die Verwendung **Ihrer** Daten durch **uns** kann die Weitergabe an Versicherer, Registrierungsstellen, externe Dienstleister und Rückversicherungsunternehmen umfassen. **Microsoft** gibt **Ihre** Daten nicht ausserhalb der **Microsoft** Gruppe weiter, ausser:

- **Sie** haben **Ihre** Zustimmung gegeben.
- Wenn **Microsoft** dazu gesetzlich verpflichtet oder berechtigt ist.
- Um Informationen bei Kreditschutzverbänden oder Betrugsbekämpfungsagenturen einzuholen
- An andere Unternehmen, die für **Microsoft** oder **Sie** eine Dienstleistung im Rahmen der Garantieverweiterung erbringen.

Microsoft kann **Ihre** Daten zwecks Verwaltung der Garantieverweiterung an andere Länder oder Jurisdiktionen weitergeben, sofern der Empfänger ein angemessenes Schutzniveau gewährt. Sofern rechtlich erforderlich, können Informationen Vollstreckungsorganen und anderen Behörden zugänglich gemacht werden, um rechtliche Verpflichtungen wahrzunehmen und zum Zweck der Deliktprävention und strafrechtlicher Ermittlungen.

Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Zugang zu **Ihren** Daten und das Recht, diese gegebenenfalls ändern oder löschen zu lassen. **Sie** haben das Recht, Kopien **Ihrer** persönlichen Daten zu sehen, die **Microsoft** von **Ihnen** speichert. Einsicht kann bei The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Irland schriftlich oder per E-Mail msepb@microsoft.com verlangt werden. Wenn **Sie** der Meinung sind, dass **Microsoft** falsche oder unvollständige Daten über **Sie** vorhält, informieren Sie uns bitte so schnell wie möglich.

Marketing

Alle von **Ihnen** zur Verfügung gestellten Daten werden nur zur Bearbeitung **Ihrer** Garantieverweiterung verwendet. **Microsoft** verwendet **Ihre** Daten nicht für Marketingzwecke oder für Zwecke welche nicht mit der Verwaltung Ihrer Garantieverweiterung in Zusammenhang stehen, es sei denn Sie haben solcher Verwendung explizit zugestimmt.

Nach Beendigung dieser Garantieverweiterung haben Sie das Recht, **Ihre** Daten gemäss den schweizerischen Datenschutzbestimmungen löschen zu lassen.

Mit Abschluss dieser Garantieverweiterung haben **Sie** ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis gegeben, dass **Ihre** persönlichen und **Ihre** **Produkt**daten bei von Microsoft beauftragten Unternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika vorgehalten und verarbeitet werden.

9. BESCHWERDEVERFAHREN

Wir sind stets bemüht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** mit dem Service von **Microsoft** nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte an die in Abschnitt 2 genannte Adresse oder an einen Telefonmitarbeiter von **Microsoft** unter einer der auf www.surface.com/support aufgeführten Nummern oder schreiben Sie eine E-Mail an msepsbus@microsoft.com.

Microsoft reagiert innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen auf **Ihre** Beschwerde. Sollte es nicht möglich sein, **Ihnen** innerhalb dieses Zeitraums eine vollumfängliche Antwort zu geben (etwa weil eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist), schickt **Microsoft Ihnen** eine vorläufige Antwort und informiert **Sie** darüber, wie **Ihre** Beschwerde weiter behandelt wird, sowie bis wann und von wem **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können. In der Mehrzahl der Fälle wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.