

## "MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS"

### Garantieerlängerung AGB - Betriebsstörung und Unfallschaden

#### BITTE REGISTRIEREN SIE DEN SERVICE-VERTRAG ONLINE!

**Um maximalen Nutzen zu erzielen, gehen Sie bitte auf <https://mybusinessservice.surface.com/> und registrieren Sie diesen Service-Vertrag innerhalb von 10 Tagen ab dem Kaufdatum. Andernfalls können im Moment der Geltendmachung des Garantieanspruchs erhebliche Verspätungen auftreten.**

**HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH!** Vielen Dank für Ihren jüngsten Kauf von "Microsoft Complete for Business". 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](http://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"**: ist die tatsächliche Betriebsstörung oder das tatsächliche Durchbrennen eines Teils **Ihres Produkts** bei dessen Nutzung entsprechend der Richtlinien des **Herstellers**, wobei die Ursache ein innerer elektronischer, elektrischer oder mechanischer Defekt des **Produkts** sein kann, der zu einer plötzlichen Unterbrechung der Funktionsfähigkeit desselben und zur Notwendigkeit einer sofortigen **Reparatur** führen kann, bevor es in der Lage ist, seinen normalen Betrieb wieder aufzunehmen.
- **"Unfallschaden", "AD", "Schutz vor Unfallschäden", "ADP"**: physische Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt, soweit der vorliegende Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht. *Der AD-Schutz ist nicht für jeden **Produkt**-Typ und nicht für alle Vertragsoptionen verfügbar.*
- **"Reparatur"**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um **Ihr Produkt** nach einer durch Garantie geschützten **Betriebsstörung** oder einem **Unfallschaden** auszubessern, instandzusetzen 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.*
- **"Ersatz" oder "Auswechslung(en)"**: für den Fall, dass das ursprüngliche 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, umgebautes oder überholtes Modell zu ersetzen, das gleiche oder ähnliche Eigenschaften und Funktionen aufweist.*
- **"Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen"**: die erste Seite **Ihres** Online-Microsoft-Kontos, entsprechend den Angaben des "Garantiescheins", der **Ihren** Garantieschutz kraft dieses Vertrages bestätigt.

#### LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES GARANTIESCHUTZES

1. Im Falle einer **Betriebsstörung** beginnt der Garantieschutz nach Ablauf des kürzesten Teils 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.
2. Der Garantieschutz für Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch **Unfallschaden** entstehen, beginnt, wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt und setzt sich, je nach dem, was eher eintritt, wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt, so lange fort, bis die **Haftungsbegrenzung** erreicht wird.

## EIGNUNG DER PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags garantieberechtigt zu sein, muss das Produkt: (a) bei einem Händler gekauft worden sein; (b) mit einer mindestens zwölf (12)-monatigen Hersteller-Garantie ausgestattet sein und (c) 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

Bei Eintritt eines durch die Garantie geschützten Ereignisses deckt vorliegender Vertrag die Kosten für die zur **Reparatur** des **Produkts** notwendige Arbeit und/oder Teile, oder in **unserem** eigenen Ermessen, die Kosten für den anstatt einer **Reparatur** gewährten **Ersatz** des **Produkts**, wenn dieses eine **Betriebsstörung** oder einen **AD** erlitten hat (**AD-Schutz** wird nur gewährt, wenn **Sie** für diesen bezahlt haben, und wenn dieser in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt ist).

Der in vorliegendem Vertrag beschriebene Garantieschutz ersetzt während der Laufzeit einer **Hersteller-Garantie** weder die Leistungen noch verdoppelt er diese. Während des besagten Zeitraums liegt alles, was durch diese Garantie gedeckt ist, ausschließlich im Ermessen des **Herstellers** und wird, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, in vorliegendem Vertrag nicht berücksichtigt. **Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages. Wenn **wir** beschließen, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, kann aufgrund technologischer Fortschritte der Verkaufspreis des Produkts niedriger als der **Ihres Produkts** sein, wobei **wir** keine Erstattung des Preisunterschieds zwischen dem **Produkt** und dem **Ersatz-Produkt** gewähren. Sämtliche im Rahmen des vorliegenden Vertrags ersetzte Teile oder Einheiten gehen gänzlich in **unser** Eigentum über.

## GARANTIE

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

Die **Übersicht Ihrer Garantiedeckung** finden Sie unter: <https://mybusinessservice.surface.com/>

Wenn **Sie** einen „Surface-Vertrag einschließlich AD-Schutz“, wie auf der **Übersicht Ihrer Garantiedeckung** angegeben, gekauft haben, beinhaltet **Ihr Vertrag** Schutz bei **Betriebsstörungen** und **AD-Schutz** für **Ihr Produkt**.

### **BETRIEBSSTÖRUNG**

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

### **UNFALLSCHADEN:**

Während der **Laufzeit** des Vertrags umfasst gemäß diesem Vertrag **Ihr** einer **Haftungsbegrenzung** unterliegender Garantieschutz maximal zwei (2) Garantieansprüche auf **Reparatur-** oder **Ersatz-Kosten Ihres Produkts** bei **Unfallschaden**.

### **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:

### **DECKUNG BEI BETRIEBSSTÖRUNG:**

- 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 alle in diesem Vertrag bei **Betriebsstörung** vorgesehenen Garantieschutzleistungen, d.h. ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des **Ersatz-Produkts** werden keine weiteren Garantieschutzleistungen bei **Betriebsstörungen** gewährt.

### **UNFALLSCHADEN:**

**Ihr** Garantieschutz umfasst bei **Unfallschaden** während der **Laufzeit** des Vertrags maximal zwei (2) Garantieansprüche auf **Reparatur-** oder **Ersatz-Kosten Ihres Produkts**, die maximal das Zweifache des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts** umfassen können.

Der **AD-Garantieschutz** im Rahmen dieses Vertrages endet, je nach dem, was eher eintritt, automatisch mit sofortiger Wirkung nach der erfolgreichen Regelung des zweiten **Unfallschutz-Garantieanspruchs** oder nach dem Ende **Ihrer** Vertrags-**Laufzeit** und **wir** übernehmen keine weitere Haftung.

**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 eine 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 eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das **Ersatz-Produkt** 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 (*Vorbestehende Bedingungen bezieht sich auf eine Bedingung, die mit aller angemessenen mechanischen oder elektrischen Wahrscheinlichkeit mit der mechanischen Eignung Ihres Produkts vor Abschluss dieses Vertrags in Zusammenhang steht*).
- (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
- (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 oder fahrlässige 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.
- (k) Nichtdurchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **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.
- (m) **Produkt(e)** an denen die Seriennummer entfernt oder verändert wurde.
- (n) Kosmetische Schäden, die irgendwie **Ihrem Produkt** zugefügt wurden, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Jeder Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (q) Zubehör und Peripheriegeräte (z.B. abnehmbare Tastatur, digitaler Stift), oder Zusatzgeräte.
- (r) Bildschirm-/Monitor-Unvollkommenheiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrennte Bilder in CRT, LCD, LED oder Plasma-Bildschirmen. die von Videospielen, längerer Anzeige eines oder mehrerer Videosignale verursacht wurden, oder gebrochene Bildschirme (es sei denn, diese unterliegen wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt anderen Garantieschutzleistungen).
- (s) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller**-Garantie des **Produkts** 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.
- (t) Haftung oder Sachschäden, oder Verletzungen, oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (u) Alle Kosten, die infolge des Ausfalls einer Komponente entstehen, die als Verschleißteil zu betrachten ist.
- (v) Jeder Garantieanspruch, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, es sei denn, **wir** entscheiden, dass dieser dem Vertragszweck dienlich ist
- (w) 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, stellen **wir** Ihnen 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> **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 Garantieserviceanforderungsnummer 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. Wenn **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 Garantieserviceanforderungsnummer.

**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 **uns** 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 **uns** zum Service senden, da **wir** für diese Gegenstände keine Haftung übernehmen.

**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 **UNS** ODER EINEM VON UNS AUTORISIERTEN KUNDENDIENSTZENTRUM AUSGEFÜHRT WERDEN.

#### UNSERE PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** gesendet haben, wird es von **uns** inspiziert.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **uns** zurückerstattet, wenn der Garantieserviceanspruch berechtigt ist und das Porto nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **Wir** feststellen, dass **Ihr Produkt** wie in diesem Vertrag beschrieben eine Betriebsstörung aufweist, dann wird es von **uns** (nach **unserem** Ermessen) **repariert** oder **ersetzt**. **Wir** gewähren **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 **wir** Ihr Produkt ersetzen, 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 dieses 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 **unseres** Service von **Ihnen** eine Gebühr verlangen.

#### IHRE PFLICHTEN

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

- (a) **Uns** die Seriennummer **Ihres Produktes** mitzuteilen.
- (b) **Uns** 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) Aktualisieren **Sie** die Software des **Produkts** auf die neueste Version bevor **Sie** den Garantieservice konsultieren.
- (e) Die von **uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen, die, einschließlich, aber nicht nur das Nicht-Senden derjenigen Produkte- und Zubehörteile an **uns** 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 DURCHFÜHRTES 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 EINEM 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 Garantieserviceanspruch 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.

---

### WIEDERRUF

#### 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** über die Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> an oder senden Sie eine E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@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 dem 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 Widerrufdatums 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** im Zusammenhang mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung eine erhebliche Verletzung der vertraglichen Pflichten 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 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) oder per E-Mail mit: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@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.

---

### PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

#### EINWILLIGUNG IN DIE WEITERGABE VON DATEN

Mit Abschluss dieses Vertrags haben **Sie** wie nachfolgend beschrieben in die Nutzung **Ihrer** Daten eingewilligt.

#### DATENSCHUTZ

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre einschließlich **Ihrer** sensiblen persönlichen Daten zu schützen; lesen **Sie** bitte diesen Abschnitt sorgfältig durch, da die Annahme dieses Vertrages als **Ihre** Bestätigung dafür betrachtet wird, dass **Sie** diesen Vertrag gelesen und akzeptiert haben.

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

**Wir** nutzen **Ihre** Daten (Name, Kontaktdaten, Kaufinformationen, Produkt- und Garantieinformationen), um **Ihren** Vertrag, einschließlich Risikoübernahme und Bearbeitung der Garantieansprüche, zu betreuen. Dies kann auch deren Weitergabe an Versicherer, Administratoren, Dritte Versicherer und Rückversicherer beinhalten. **Ihre** Daten beinhalten alle Angaben, die **wir** über **Sie** und **Ihre** Transaktionen einbehalten, sowie die von Dritten erhaltenen Informationen. **Wir** garantieren für **Ihre** Daten ein angemessenes Maß an Schutz.

**Wir** geben **Ihre** Daten nicht an Dritte außerhalb der Microsoft-Gruppe weiter, es sei denn:

- **Sie** haben dazu **Ihre** Einwilligung gegeben.
- **Wir** sind dazu gesetzlich verpflichtet oder autorisiert.
- **Wir** geben diese im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an Kreditauskunfteien und Betrugsbekämpfungsagenturen weiter.
- Andere Unternehmen erbringen **uns** oder **Ihnen** im Rahmen dieses Vertrags eine Dienstleistung.
- **Wir** übertragen die in diesem Vertrag vorgesehenen Rechte und Pflichten.

**Wir** sind berechtigt, **Ihre** Informationen an andere Länder und Gerichtsbarkeiten weiterzugeben, um **Ihren** Vertrag innerhalb der oben aufgeführten Beschränkungen und auf der Basis zu betreuen, dass jeder, an den **wir** Ihre Informationen weitergeben, ein angemessenes Maß an Schutz garantiert. Allerdings sind diese Informationen für Strafverfolgungsbehörden und andere Behörden zugänglich, um Verbrechen vorzubeugen und aufzudecken und um gesetzliche Verpflichtungen einzuhalten.

**Sie** haben ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis gegeben, dass die Unternehmen der Microsoft-Gruppe oder andere Unternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika Informationen über **Sie** und **Ihr Produkt** innerhalb der oben aufgeführten Einschränkungen einbehalten und nutzen dürfen.

#### IHRE RECHTE

**Sie** haben bestimmte Rechte in Bezug auf den Zugriff auf **Ihre** Daten. **Sie** haben das Recht, eine Kopie **Ihrer** sich in **unserem** Besitz befindenden persönlichen Daten zu erhalten. Wenn **Sie** der Auffassung sind, dass eine der sich in **unserem** Besitz befindenden Information unrichtig oder unvollständig ist, informieren **Sie** uns bitte so schnell wie möglich.

**Sie** sind nach Ablauf des Vertrages berechtigt, gemäß der Schweizer Datenschutzbestimmungen die Löschung **Ihrer** Daten anzufordern.

#### MARKETING

**Wir** nutzen **Ihre** Daten nicht zu Marketingzwecken. Alle erhaltenen Daten werden ausschließlich dazu genutzt, um **Ihren** Vertrag zu betreuen, es sei denn, **Sie** haben ausdrücklich in eine darüber hinausgehende Nutzung eingewilligt.

## **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 nahekommt.

#### 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.