

"MICROSOFT COMPLETE"

Garantieverlängerung AGB

VERBRAUCHERRECHTE: VERBRAUCHER IN GEBIETEN, IN DENEN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE- UND VERORDNUNGEN GELTEN, KÖNNEN ZUSÄTZLICH ZU DEN IN DIESEN GESETZEN UND VERORDNUNGEN VORGESEHENEN RECHTEN UND RECHTSMITTELN DIE VORTEILE DIESER GARANTIEVERLÄNGERUNG IN ANSPRUCH NEHMEN. NICHTS IN DIESEM VERTRAG BEEINTRÄCHTIGT DIE IN DEN GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN VORGESEHENEN VERBRAUCHERRECHTE, EINSCHLIESSLICH DES VERBRAUCHERRECHTS AUF RECHTSHILFE GEMÄSS GESETZESRECHT UND DES RECHTS, IM FALL VON VOLLSTÄNDIGER ODER TEILWEISER NICHTERFÜLLUNG ODER UNZULÄNGLICHER ERFÜLLUNG EINER **UNSERER** VERTRAGLICHEN PFLICHTEN **UNSERERSEITS**, SCHADENERSATZANSPRÜCHE AUF DEM RECHTSWEG EINZUKLAGEN.

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH! Vielen Dank für **Ihren** jüngsten Kauf von "Microsoft Complete". Bitte bewahren Sie dieses wichtige Vertragsdokument zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da im Moment eines Garantieanspruchs beide benötigt werden.

DEFINITIONEN

Nachfolgende 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, vorliegenden Vertrag mit **Ihnen** abzuschließen.
- **"Sie", "Ihre"**: der Käufer/Inhaber des/der durch vorliegenden Vertrag geschützten **Produkts(e)**.
- **"Produkt(e)"**: der/die Artikel, den/die **Sie** ursprünglich erworben haben, oder ein nach **unserem** Ermessen von **uns** bereitgestellter, im Rahmen des vorliegenden Vertrages geschützter **Ersatzartikel**.
- **"Haftungsbegrenzung"**: die während der **Laufzeit** des vorliegenden Vertrages für Garantieansprüche vertraglich festgelegte Haftungshöchstsumme, wie in den "Garantieplan-Optionen" angegeben.
- **"Folgeschaden"**: Verluste oder Kosten, die Ihnen aus einem durch eine Garantie geschützten Zwischenfall heraus entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich im Rahmen dieses Vertrags durch die Garantie geschützt sind, einschliesslich eines Verdienst- oder Gewinnausfalls, eines Nutzungsausfalls oder Datenverlusts oder anderer zusätzlich entstehender Kosten.
- **"Ursprünglicher Kaufpreis"**: der von **Ihnen** für das/die durch 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 Tauschnachweis gemäß der Garantiedokumente des **Herstellers**, der nachweist, dass **Sie** Inhaber des **Produkts** sind.
- **"Laufzeit"**: die Zeitspanne, in der die Bestimmungen des vorliegenden Vertrages gemäß der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** gelten.
- **"Betriebsstörung"**: die tatsächliche Betriebsstörung oder das Durchbrennen eines Teils **Ihres Produkts** während 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", "Garantieschutz 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-Garantieschutz ist nicht für alle **Produkt**-Arten oder Vertragsoptionen verfügbar.*
- **"Reparatur"**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um **Ihr Produkt** nach einer durch Garantie geschützten **Funktionsstörung** 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 der "Garantieplan-Optionen", die **Ihren** Garantieschutz im Rahmen dieses Vertrages bestätigt.

LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES GARANTIESCHUTZES

1. Der Garantieschutz gegen eine **Funktionsstörung** beginnt mit dem Ablauf des kürzesten Teils der Originalteile des **Herstellers** und/oder der Garantie auf Verarbeitung und setzt sich, je nach dem, was eher eintritt, wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt, über den Rest **Ihrer Laufzeit**, maximal vierundzwanzig (24) Monate, oder bis Erreichen der **Haftungsbegrenzung** fort.
2. Der Garantieschutz für Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch **Unfallschäden** 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) darf es nicht durch eine Versicherung, Garantie, Gewährleistung und/oder einen Dienstleistungsvertrag gedeckt sein, der die gleichen Leistungen wie die hier beschriebenen vorsieht, und (c) darf es nur für den privaten/persönlichen Gebrauch (und NICHT für gewerbliche Zwecke, wie z.B. zur Vermietung, zu Geschäfts-, Bildungszwecken oder zur institutionellen Nutzung) bestimmt sein.

WAS IST DURCH GARANTIE 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 **funktionsuntüchtig** ist oder einen **AD** erlitten hat (**AD-Garantieschutz** 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 der besagten Laufzeit 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 der Verkaufspreis des Ersatzprodukts aufgrund technologischer Fortschritte 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.

GARANTIEOPTIONEN

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

1. SURFACE-VERTRAG

Die **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** finden Sie unter <https://devicesupport.microsoft.com>

A) NUR FÜR FUNKTIONSSTÖRUNGEN

Wenn **Sie** den "Surface-Vertrag" wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt abgeschlossen haben, beinhaltet **Ihr** Vertrag einen nur für **Ihr Produkt** geltenden Garantieschutz gegen **Funktionsstörungen**. **Sie** sind während der **Laufzeit** dieses Vertrages gegen eine unbegrenzte Anzahl von Garantieansprüchen hinsichtlich der **Reparatur-Kosten** für **Ihr Produkt** im Falle von **Funktionsstörungen** geschützt, die gemäß diesem Vertrag einer **Haftungsbegrenzung** unterliegen.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Während der Laufzeit **Ihres** Vertrags darf der Maximalbetrag, den **wir** für einen einzelnen (1) Garantieanspruch zu zahlen verpflichtet sind, nicht den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** überschreiten.

Während Ihrer Vertrags-**Laufzeit** erstreckt sich **Ihr** Garantieschutz auf:

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

Wenn es notwendig ist, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, erlöschen alle in diesem Vertrag vorgesehenen Garantieschutzleistungen, d.h. es werden ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des **Ersatz-Produkts** keine weiteren Garantieschutzleistungen gewährt.

FÜR **AD-ANSPRÜCHE** WERDEN KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN GEWÄHRT

B) FUNKTIONSSTÖRUNGEN UND AD

Wenn **Sie** den "Surface -Vertrag einschließlich AD" wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** angegeben erworben haben, beinhaltet **Ihr** Vertrag einen Garantieschutz gegen Funktionsstörungen und einen AD-Garantieschutz für **Ihr Produkt**.

Während der Laufzeit des Vertrags umfassen **Ihre** Garantieschutzleistungen eine unbegrenzte Anzahl von **Funktionsstörungen-Ansprüchen** auf **Reparatur-** oder **Ersatz-Kosten Ihres Produkts** im Fall einer **Funktionsstörung**, die gemäß dieses Vertrags einer **Haftungsbegrenzung** unterliegen UND **Ihr** Garantieschutz umfasst maximal zwei (2) Garantieansprüche während der **Laufzeit** des Vertrags auf **Reparatur-** oder **Ersatz-Kosten Ihres Produkts** im Fall eines **Unfallschadens**, der gemäß dieses Vertrags einer **Haftungsbegrenzung** unterliegt.

VERWALTUNGSgebÜHR

Im Rahmen **Ihres** Vertrags müssen **Sie** eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 49 CHF pro gedeckter Funktionsstörung bezahlen; diese Gebühr wird zu dem Zeitpunkt fällig, zu dem **wir** der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Garantieanspruchs zugestimmt haben.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

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

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

GARANTIESCHUTZ BEI FUNKTIONSSTÖRUNGEN:

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während **Ihrer** Vertrags-**Laufzeit**, deren Kosten, vorausgesetzt, dass es nicht notwendig ist, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, maximal den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** erreichen können.

- Einen einmaligen (1) **Ersatz Ihres Produktes**.

Wenn es notwendig ist, **Ihr Produkt zu ersetzen**, erlöschen alle in diesem Vertrag vorgesehenen Garantieschutzleistungen bei **Funktionsstörungen**, d.h. es werden ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des **Ersatz-Produkts** keine weiteren Garantieschutzleistungen bei **Funktionsstörungen** gewährt.

UNFALLSCHADEN:

Ihr Garantieschutz umfasst maximal zwei (2) Garantieansprüche während der **Laufzeit** des Vertrags auf **Reparatur-** oder **Ersatz-Kosten Ihres Produkts** im Fall eines **Unfallschadens**, die maximal das Zweifache des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts** betragen können.

Die in diesem Vertrag vorgesehene **AD**-Garantieschutzleistung endet, je nach dem, was vorher eintritt, automatisch mit sofortiger Wirkung nach erfolgreicher Regelung des zweiten **Unfallschaden**-Garantieanspruchs oder nach dem Ende **Ihrer Vertrags-Laufzeit**.

HINWEIS - Über die Gewährung von Ersatz gemäß des/der/aller SURFACE-VERTRAGS/VERTRÄGE: Gemäß **Ihres Vertrags** wird, wenn an Stelle einer Reparatur ein Anspruch auf ein **Ersatz-Produkt** besteht und Ihnen ein solches gewährt wird, mit dem **Ersatz-Produkt KEINE** Garantieschutzleistung für Zubehör gewährt, das nicht wesentlicher Bestandteil der Grundfunktion **Ihres Produkts** 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 ähneln.

Wenn **wir** entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, bieten wir eventuell einen vorgeschobenen Austauschservice. Wenn **wir** einen vorgeschobenen Austauschservice 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 ERSATZPRODUKTS 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.

HINWEIS - Über AD gemäß eines/aller SURFACE-VERTRAGS/VERTRÄGE: eine Garantieschutzleistung bei Schäden, die sich durch **Unfallschaden** ergeben, wird **NICHT** gewährt, ES SE DENN der "AD-Garantieleistungsvertrag" wurde abgeschlossen und ist in **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** aufgeführt.

2. XBOX-VERTRAG

Die **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** finden Sie unter <https://devicesupport.microsoft.com>

Wenn Sie wie in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt einen "Xbox-Vertrag" abgeschlossen haben, gewährt **Ihr Vertrag** eine **Ersatz**-Garantieschutzleistung bei **Funktionsstörung** der folgenden Komponenten; wenn diese Komponenten bei Microsoft als Teil eines einzelnen Bündels oder Pakets erworben wurden:

- Eine (1) Xbox Konsole;
- Einen (1) Kinect Bewegungssensor;
- Bis zu zwei (2) Xbox Standard-Controller;
- Ein (1) Xbox Elite Controller; und/oder
- Ein (1) Xbox Spielzubehör.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

- Während **Ihrer Vertrags-Laufzeit** darf der Maximalbetrag, den wir gemäß dieses Vertrags für einen einzigen (1) Garantieanspruch während der Laufzeit des **Vertrags** zu bezahlen verpflichtet sind, nicht den des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts** (oder Ihrer **Produkte**, wenn mehrere Artikel in einer einzigen Transaktion oder als Teil eines Pakets gekauft wurden) überschreiten.
- Wenn **Sie** für Ihre Xbox-Konsole, den Kinect Bewegungssensor, den Xbox Elite-Controller, das Xbox Spielzubehör bereits eine **Reparatur** oder einen **Ersatz** erhalten haben, haben Sie für den Rest der **Laufzeit** dieses Vertrages keinen weiteren Anspruch auf Garantieleistungen für diese **Produkt-Komponente**.
- Wenn Sie für **Ihr Xbox Standard-Controller-Produkt** insgesamt bereits zweimal eine **Reparatur** oder einen Ersatz erhalten haben, haben **Sie** für den Rest der **Laufzeit** dieses Vertrages keinen weiteren Anspruch auf eine Garantieleistung für **Ihr Xbox/Kinect-System**.

Hinweis: Kinect Bewegungssensor, Xbox Standard- und/oder Elite-Controller und Spielzubehör sind von diesem Vertrag nicht abgedeckt, wenn sie getrennt von der Xbox Konsole gekauft wurden und nicht Teil eines Paktes waren.

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

Wenn **wir** entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, können **wir** einen Vorab-Umtausch anbieten. Wenn **wir** Vorab-Umtausch anbieten, erhalten Sie das **Ersatzprodukt**, bevor **wir** Ihr defektes **Produkt** erhalten. **SIE MÜSSEN IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN AB BESTÄTIGUNG DES LIEFERERHALTS DES ERSATZPRODUKTS AN UNS SENDEN**. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab dem bestätigten Liefererhalt des **Ersatzprodukts** an **uns** zurücksenden, stellen wir **Ihnen** wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts

eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung.

HINWEIS zu Unfallschäden gemäß Xbox-Vertrag - Schutz im Falle eines Unfallschadens ist NICHT ABGEDECKT und NICHT zum Kauf VERFÜGBAR.

WAS IST NICHT IN DEN GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN ENTHALTEN – 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** führt, 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) **Produkte**, die zur kommerziellen Nutzung bestimmt sind (*"Kommerzielle Nutzung" bezieht sich auf Vermietung, gewerbliche Nutzung, Nutzung zu Bildungszwecken, institutionelle Nutzung oder jede andere nicht-private Nutzung*).
- (f) Schäden aufgrund von Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (g) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produkt**-Leistung;
- (h) Vorsätzliche oder fahrlässige Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, mutwilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die an diesem Schaden oder Funktionsstörung verursacht.
- (i) Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch die Aktivität eines Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (j) Verlust, Diebstahl, mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (k) 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.
- (l) **Unfallschaden (AD, ADP)**, es sei denn, "AD"-, "ADP"-Verträge wurden abgeschlossen und sind in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt.
- (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)**, das/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 dem/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 Kundendienst oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (s) Zubehör und Peripheriegeräte (z.B. abnehmbare Tastatur, digitaler Stift), oder Zusatzgeräte, sofern nicht ausdrücklich in den 'Garantieplan-Optionen' aufgeführt.
- (t) 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 anderen Garantieschutzleistungen und **AD** ist in der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen** aufgeführt).
- (u) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller**-Garantie geschützt sind oder jedes sich nicht in Betrieb befindende/nicht angetriebene Teil, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile, wie Zubehörkabel, Batterien (sofern dies in vorliegendem Vertrag nicht anderweitig geregelt ist), 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 Benutzung des Produkts ergeben.
- (w) Alle Kosten, die infolge des Ausfalls einer Komponente entstehen, die als Verschleißteil zu betrachten ist.
- (x) Jeder Anspruch, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wurde, es sei denn, **wir** entscheiden, dass dieser dem Vertragszweck dienlich ist
- (y) Jeder Anspruch auf die Wiederherstellung der Software oder Daten, oder auf den Abruf von Daten von **Ihrem Produkt**.

GARANTIEANSPRÜCHE

WICHTIGER HINWEIS: DIE ANMELDUNG EINES GARANTIEANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE FUNKTIONSTÖRUNG AN IHREM **PRODUKT** GEMÄSS **IHRES** VERTRAGS DURCH EINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG GEDECKT IST. DIESER VERTRAG SIEHT MÖGLICHERWEISE 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 ab dem nach Eintreten des Schadensfalles eine Bewilligung 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 **Funktionsstörung** 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 **Ihres Garantieschutzes** zur Folge haben kann.

Für einen optimalen Service müssen Sie **Ihren Kaufbeleg** griffbereit haben 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 Details über das Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder durch Ferndiagnose zu beheben. Wenn wir nicht in der Lage sind, das Problem am Telefon 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 **Ihr Produkt** nicht an letzteren oder an irgendjemand anderen, solange **wir Sie** nicht auffordern, dies zu tun. Falls wir Sie aufgefordert haben, uns das **Produkt** zu senden, dann stellen Sie bitte sicher, **Ihrem Produkt** folgendes beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das Sie mit dem **Produkt** haben, und
- (3) Gut sichtbar die Angabe **Ihrer** von **uns** erhaltenen 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 **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 **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 **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 Garantieanspruch berechtigt ist und das Porto nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **wir** feststellen, dass **Ihr Produkt** wie in diesem Vertrag beschrieben eine Funktionsstörung aufweist, dann werden **wir** dieses (nach **unserem** Ermessen) **reparieren** oder **ersetzen**. **Wir** gewähren **Ihnen** diesen Service kostenfrei, wenn der Defekt durch eine **Funktionsstörung** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **wir Ihr Produkt ersetzen**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **unseren** und das **Ersatz**-Produkt in **Ihren** Besitz über, wobei für das **Produkt** weiterhin für die verbleibende **Laufzeit** des Vertrags vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** ein Garantieschutz besteht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses Vertrages Funktionsstörungen aufweist, besteht für dieses gemäß vorliegenden Vertrags keinerlei Garantieschutz. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses Vertrages kann Microsoft, dafür, dass es im Rahmen **unseres** Service eine Diagnose und Reparatur der Störungen **Ihres Produkts** durchführt, von **Ihnen** eine Gebühr verlangen.

IHRE PFLICHTEN

Um 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 Probleme mit **Ihrem Produkt** mitzuteilen.
- (c) Auf Anfrage Informationen zu erteilen, darunter solche, die einschließlich, aber nicht beschränkt, das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihrem Produkt** angeschlossene oder installierte 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 **uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen, die, einschließlich, aber nicht beschränkt, das Nicht-Senden **unserer** Produkte- und Zubehörteile umfassen, die nicht der **Reparatur** oder dem **Ersatz** unterliegen und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) **SIE SIND VERANTWORTLICH FÜR EIN REGELMÄSSIGES UND VOR BEGINN IRGENDWELCHER REPARATUREN DURCHFÜHRTES BACKUP DER GESAMTEN SOFTWARE UND DATEN. DIESER VERTRAG DECKT KEINE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER 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 ODER FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

BETRUG

Wenn **Sie** einen betrügerischen Garantieanspruch geltend machen oder wenn **Sie** im Rahmen dieses Vertrags irgendeine betrügerischen Mittel oder Geräte anwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf die in diesem Vertrag aufgeführten Leistungen und dieser Vertrag endet augenblicklich. **Wir** sind berechtigt, 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 Ablauf **Ihrer Laufzeit** nach **unserem** Ermessen 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** eines **Produkts**.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem Vertrag vorgesehene Garantieschutz kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden. In diesem Fall müssen Sie **Microsoft** über die E-Mail-Adresse msepbus@microsoft.com oder telefonisch über die Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> informieren. Die Übertragung des in diesem Vertrag vorgesehenen Garantieschutzes umfasst weder eine Verlängerung noch einen Neubeginn der Laufzeit noch irgendeine andere Änderung der hier aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen Vertrag jederzeit widerrufen, indem Sie **uns** Ihren Grund für den Widerruf 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, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irland. Rufen **Sie uns** an über die Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> oder senden **Sie** eine E-Mail an 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 später als dreißig (30) Tage 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 Datum des Inkrafttretens des Widerrufs 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 Inkrafttretens des Widerrufs 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 aus folgenden Gründen widerrufen:

- (a) wenn **Sie** den vertraglichen Kaufpreis/die Gebühr nicht bezahlen,
- (b) wenn **Sie** eine absichtliche 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** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen Sie dies bitte einem unserer telefonischen Mitarbeiter unter der Telefonnummer auf <https://devicesupport.microsoft.com> oder per E-Mail an msepbus@microsoft.com mit microsoft.com mit.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt **Ihrer** Beschwerde. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit umfassend zu antworten (zum Beispiel, weil eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist), geben wir **Ihnen** 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 Informationen 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 Geltendmachung der 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, für die Zwecke der Betreuung **Ihres** Vertrags, **Sie** 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 wurden.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser Vertrag; einschließlich der **Übersicht Ihrer Garantieschutzleistungen**, Laufzeiten, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse und Ihres **Kaufbelegs**, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und keine Angabe, kein Versprechen und keine Bedingung, die darin nicht enthalten ist, kann diese Bestimmungen verändern, es sei denn, dies ist gesetzlich erforderlich.

Microsoft, Kinect, Surface und Xbox sind Marken der Microsoft-Unternehmensgruppe.