

„ERWEITERTER HARDWARESERVICEPLAN VON MICROSOFT FÜR SURFACE HUB“

Gewerblicher Servicevertrag Geschäftsbedingungen

Bitte bewahren Sie diese wichtigen Geschäftsbedingungen und die **Auftragsbestätigung** zusammen an einem sicheren Ort auf, da diese bei einem **Anspruch** benötigt werden. Die in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen sollen als wertvoller Leitfaden dienen und **Ihnen** dabei helfen, festzustellen und zu verstehen, was im Rahmen **Ihres Vertrags geschützt** ist. Bei Fragen zu den in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen oder **zu Ihrem Schutz** im Allgemeinen wenden Sie sich bitte an **uns**.

DEFINITIONEN

In diesem **Servicevertrag** haben die folgenden großgeschriebenen und fettgedruckten Wörter die angegebene Bedeutung:

- **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webseite www.microsoft.com.
- **„Verwaltungsgebühr“**: der Betrag, den **Sie** pro **Anspruch** für bestimmte im Rahmen dieses **Vertrags** **geschützte Services** (falls vorhanden) zahlen müssen.
- **„Störung“**: mechanischer und/oder elektrischer Fehler des geschützten **Produkts**, der dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehler und abnormale Abnutzung, die während der normalen Verwendung des **Produkts** auftritt.
- **„Anspruch (Ansprüche)“**: ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf **Schutz** gemäß diesem **Vertrag**.
- **„Haftungsgrenze“**: Unsere maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für jeden **Anspruch** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans** gemäß Abschnitt „**Schutzplanoptionen**“.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der **Erstausrüster** des **Produkts**. Website unter www.microsoft.com.
- **„Plan“**: der spezifische Abschnitt der „**Schutzplanoptionen**“ in diesem **Vertrag**, die **Sie** laut **Ihrer Auftragsbestätigung** ausgewählt und gekauft haben.
- **„Schutz“**, **„geschützt“**: hat die im Abschnitt „Was ist **geschützt** – Allgemeines“ dieses **Vertrags** angeführte Bedeutung.
- **„Geschütztes Produkt“**, **„Produkt“**: das von **Ihnen** erworbene berechnete Gerät der Microsoft Surface Hub-Serie, das im Rahmen dieses **Vertrags** **geschützt** werden soll.
- **„Auftragsbestätigung“**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrags** in Bezug auf das **geschützte Produkt**, **Ihren** Namen und Ihre Adresse, die **Vertragsschutzlaufzeit** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Plan** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist ohne eine **Auftragsbestätigung** nicht gültig.
- **„Reparatur(en)“**: die Maßnahmen, die **wir** ergreifen, um **Ihr geschütztes Produkt** nach einer **geschützten Störung** zu reparieren, auszubessern und seine einwandfreie Funktionstüchtigkeit wiederherzustellen. Bei den zur **Reparatur** des **geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, generalüberholte oder nicht originale **Herstellerteile** handeln, die den Werksspezifikationen des **Originalprodukts** entsprechen.
- **„Ersetzen“**, **„Ersatz“**: ein Artikel, der **Ihnen** gemäß **unserer** Vereinbarung geliefert wird, falls **wir** feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht für eine **Reparatur** geeignet ist. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **geschützte Produkt** durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu **ersetzen**. **Wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass es sich bei einem **Ersatz** um das gleiche Modell, mit gleicher Größe, gleichen Abmessungen oder gleicher Farbe wie das vorherige **geschützte Produkt** handelt.
- **„Einzelhändler“**: Verkäufer, der von **Microsoft** für den Verkauf dieses **Vertrags** an **Sie** autorisiert wurde.
- **„Servicevertrag“**, **„Vertrag“**: Dieses Dokument beschreibt alle **Schutzbestimmungen**, Bedingungen, Ausschlüsse und Einschränkungen im **Servicevertrag** für den Erweiterten Hardwareserviceplan von **Microsoft** für Surface Hub, der **Ihnen** nach Abschluss des Kaufs bei **unserem Händler** bereitgestellt wurde.
- **„Service-Provider“**: der von **uns** autorisierte **Reparaturdienstleister**, der **Ihr geschütztes Produkt** repariert.
- **„Laufzeit“**: der auf **Ihrer Auftragsbestätigung**, die die Gültigkeitsdauer der Bestimmungen dieses **Vertrags** angibt, angeführte Zeitraum.
- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: die Partei oder die Parteien, die verpflichtet sind, im Rahmen dieses **Vertrags** als **Vertragsanbieter/Verpflichteter Services** zu erbringen und gemäß diesem **Vertrag** als **Administrator** die Verwaltung zu übernehmen.
- **„Sie“**, **„Ihr“**: der Käufer/Eigentümer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** **geschützten Produkts**.

GEBIET

Dieser **Servicevertrag** ist nur in Österreich gültig und zum Erwerb freigegeben.

LAUFZEIT DES SERVICEVERTRAGS – WIRKSAMKEITSDATUM DES SCHUTZES

Schutz bei einer **Störung** beginnt mit Ablauf der Originalteile- und/oder Arbeitsgarantie des **Herstellers** und bleibt für den Rest **Ihrer Laufzeit**, wie in **Ihrer Auftragsbestätigung** angeführt oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt, in Kraft.

PRODUKTBERECHTIGUNG

Um Anspruch auf **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** zu haben, muss das **Produkt**: (i) ein **geschütztes Produkt** sein; (ii) bei **Microsoft** oder einem autorisierten **Einzelhändler** erworben worden sein; und (iii) das **Produkt** muss über eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten verfügen.

WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEIN

Während der im Abschnitt „**Laufzeit des Servicevertrags** –“ **Wirksamkeitsdatum des Schutzes**“ beschriebenen **Laufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach **unserem** alleinigen Ermessen Folgendes vor:

- die Arbeit und/oder Teile, die zur **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderlich sind; oder
- einen **Ersatz** für das **geschützte Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**; oder
- einen direkten **Ersatz** für das **geschützte Produkt**, sofern dies in der Beschreibung **Ihres Plans** angegeben ist.

Wir reparieren oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** beschließen, **Ihr Produkt zu ersetzen**, kann der technische Fortschritt dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** zu einem niedrigeren Verkaufspreis als das vorherige **geschützte Produkt** angeboten wird, und es erfolgt keine Rückerstattung auf der Grundlage etwaiger Kostenunterschiede bei **Ersatzartikeln**. Dieser **Servicevertrag** sieht keine Geldzahlungen im Falle eines **geschützten Anspruchs** vor. Alle im Rahmen dieses **Vertrags** **ersetzten** Teile oder Einheiten gehen in vollem Umfang in **unser** Eigentum über. Wenn ein **Ersatz** anwendbar ist und anstelle einer **Reparatur** bereitgestellt wird, sind sämtliche Zubehörteile, Zusatzgeräte und/oder Peripheriegeräte, die in das **Produkt** integriert sind, aber vom **Hersteller** nicht in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des **geschützten Produkts** bereitgestellt und enthalten wurden, bei einem solchen **Ersatz** nicht eingeschlossen.

Ausführliche Informationen finden Sie im Abschnitt „**Schutzplanoptionen**“, der für **Ihren Plan** gilt.

WICHTIGE HINWEISE ZUM SCHUTZ IM RAHMEN DIESES SERVICEVERTRAGS

- A. Wenn **wir** Ihnen einen **Ersatz** zur Verfügung stellen, können einige oder alle der folgenden Punkte zutreffen:
 - ▶ **Wir** behalten uns das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu **ersetzen**, das möglicherweise nicht das gleiche Modell, die gleiche Größe, die gleichen Abmessungen oder die gleiche Farbe wie das vorherige **Produkt** hat.
 - ▶ Technologische Fortschritte können dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis als das vorherige **Produkt** hat. In einer solchen Situation gewährt **Ihnen** dieser **Vertrag** keine Erstattung für eine solche Preisdifferenz.
 - ▶ Alle **Produktteile**, Komponenten oder ganze Einheiten, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** **ersetzt werden**, gehen in vollem Umfang in **unser** Eigentum über.
- B. Der in diesem **Vertrag** beschriebene **Schutz ersetzt** und bietet während der gültigen Garantiezeit **des Herstellers** keine doppelten Vorteile. Während dieses Zeitraums liegt alles, was durch die **Herstellergarantie geschützt** ist, in der alleinigen Verantwortung des **Herstellers** und ist nicht durch diesen **Vertrag geschützt**, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seinen Verpflichtungen nachzukommen.
- C. **Der Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument speziell für **Ihren Vertrag** beschrieben ist. Alle hier nicht ausdrücklich genannten Gegenstände sind nicht **geschützt** (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungs-Services, die separat von **Microsoft** oder den verbundenen Unternehmen von **Microsoft** bereitgestellt werden).
- D. **Ihre Verantwortlichkeiten**: Es liegt **in Ihrer** Verantwortung, die gesamte Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor Beginn der im Rahmen dieses **Vertrags** **geschützten** Services. Software- und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungs-Services sind nicht **geschützt**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem **unser Dienstleister** keine **Störung** feststellt, sind **Sie** für alle mit diesem Service verbundenen Kosten, einschließlich etwaiger Versandkosten, verantwortlich.

SCHUTZPLANOPTIONEN

(Wie in **Ihrer Auftragsbestätigung** angegeben und für **Sie** gültig.)

Einzelheiten zu **Ihrem Servicevertrag** finden Sie unter <https://mybusinessservice.surface.com>.

Beim Kauf bietet dieser **Vertrag** den **Schutz**, der im Abschnitt „Was ist **geschützt** – „Allgemeines“ beschrieben ist, einschließlich **Störung** und vorbehaltlich der folgenden Bestimmungen:

DURCH DEN SURFACE HUB-PLAN GESCHÜTZTE PRODUKTE

Das Gerät der Surface Hub-Serie sowie alle anderen in der Originalverpackung des Geräts enthaltenen Komponenten, wie z. B. Zubehör der Marke Surface und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln (sofern vorhanden), sind durch diesen **Plan geschützt**.

DURCH DEN SURFACE HUB-PLAN GESCHÜTZTE PRODUKTE

Im Rahmen **Ihres Surface Hub-Plans** sind **Sie** für maximal drei (3) **Reparaturen** und einen (1) **Ersatzanspruch** bezüglich eines **geschützten Produkts** und maximal einen (1) **Anspruch** bezüglich Zubehör und Netzteil der Marke Surface **geschützt**, wenn diese in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind (wie in der Tabelle unten gezeigt). Dieser Schutz gilt während der **Vertragslaufzeit** für die **Reparatur** und/oder den **Ersatz Ihres** Geräts im Falle einer **Störung**, vorbehaltlich der **Haftungsgrenze**.

SOBALD DAS GERÄTELIMIT DER SURFACE HUB-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER **SCHUTZ** GEMÄSS DIESEM **PLAN**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	MAXIMALE ANZAHL GESCHÜTZTER ANSPRÜCHE
Gerät der Surface Hub-Serie	drei (3) Reparaturen und ein (1) Ersatz
Netzteil mit Befestigungskabeln, sofern in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eines 1)
Zubehör mit Surface-Logo, sofern in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eines 1) pro Zubehör

VERWALTUNGSGEBÜHR

Gemäß **Ihrem Surface Hub-Plan** fällt keine **Verwaltungsgebühr** an.

SCHUTZ DES ERSATZPRODUKTS

Ein im Rahmen dieses **Plans** bereitgestellter **Ersatz** wird automatisch als das **geschützte Produkt** betrachtet, auf **das** in den Bestimmungen dieses **Vertrags** verwiesen wird, und der **Schutz** für diesen **Ersatz** bleibt für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** bestehen (vorausgesetzt, dass unter **Ihrer** aktuellen **Laufzeit** noch Restzeit verbleibt und die **Haftungsgrenze** wurde erreicht wurde). Durch einen **Ersatz** wird **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** nicht verlängert.

WAS IST NICHT GESCHÜTZT – AUSSCHLÜSSE

DIESER SERVICEVERTRAG SCHÜTZT KEINEN ANSPRUCH IM ZUSAMMENHANG MIT ODER INFOLGE VON:

- a) Versehentlichem Schaden. Bei versehentlichem Schaden handelt es sich um eine unbeabsichtigte Beschädigung durch Handhabung, d. h. um Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des geschützten Produkts, verschüttete Flüssigkeit oder im Zusammenhang mit einem Bildschirmbruch entstehen.
- b) Bestehende Schäden, die **Ihnen** entstanden oder bekannt sind („Bestehende Schäden“ bezieht sich auf Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die schon vor dem Kauf dieses **Vertrags** vorhanden waren).
- c) Unsachgemäße Verpackung und/oder Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, wodurch Schäden am **Produkt** während des Transports verursacht werden, einschließlich unsachgemäßer Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- d) Jeglicher entgangene Gewinn sowie jegliche zufällige oder Folgeschäden oder indirekte Verluste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, verlorene Zeit, verlorene Daten oder entgangenes Einkommen, die aus einer definierten **Störung** resultieren, alle nicht definierten mechanischen/elektrischen Fehler, von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei separat bereitgestellte Schulungen oder jede andere Art von Schaden an oder im Zusammenhang mit dem **Produkt**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle nicht geschützten Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Services oder die Unfähigkeit, Services aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) jegliche Kosten, die **Ihnen** in Verbindung mit mit maßgeschneiderten Installationen entstehen, die zu dem **Produkt** passen, wie Ständer, Halterungen und maßgeschneiderte Nischen von Drittanbietern und dergleichen; oder (v) ein **Ersatz**, bei dem es sich um ein anderes Modell, eine andere Größe, Abmessung oder Farbe als das ursprüngliche **geschützte Produkt** handelt.
- e) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **uns** autorisierten **Service-Provider** oder nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.
- f) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verformung oder Biegen.
- g) Abnutzung oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- h) Absichtlich schädliche, zerstörerische, böswillige, rücksichtslose oder missbräuchliche Handhabung des **Produkts**, die zu Schäden und/oder Ausfall führt.
- i) Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder anderweitig), einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Einsatz eines Softwarevirus, mangelnde Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere software-/digitalbasierte Fehlfunktionen verursacht wird.
- j) Verlust, Diebstahl, vorsätzliche Taten oder Verschwindenlassen.
- k) Ereignisse, die zufällig eintreten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Regierungshandlungen, -absichten oder -maßnahmen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirkung von Wetterbedingungen oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Kollision von oder mit anderen Gegenstände, Feuer, Niederschlag oder Feuchtigkeit jeglicher Art, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch oder andere Telekommunikationsstörungen.
- l) Mangelnde Durchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen außerhalb der Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers**.
- m) **Produkte** die dem Rückruf, der Garantie oder Wiederaufbereitung des **Herstellers** zur **Reparatur** von Konstruktions- oder Komponentenmängeln, unsachgemäßer Konstruktion oder **Herstellerfehlern** unterliegen, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
- n) **Produkte**, deren Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- o) Kosmetische Schäden, die an **Ihrem Produkt** verursacht wurden, einschließlich Beschädigungen, Kratzern und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Funktionsverlust.
- p) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Änderung oder Wartung.
- q) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der oben genannten Bestimmung „**Geschütztes Produkt**“ aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen Komplettkaufs geliefert wurden).
- r) Kosten für Komponenten, die nicht durch die Original-**Herstellergarantie** des **Produkts** geschützt sind, oder alle nicht funktionsfähigen/nicht strombetriebenen Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Anschlüsse, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Verkabelung.
- s) Haftpflicht, Sachschäden oder Verletzung oder Tod einer Person, die aus dem Betrieb, der Wartung oder der Nutzung des **Produkts** oder eines **Ersatzes** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** entstehen.
- t) Alle Kosten, die durch den Ausfall eines Artikels entstehen, der als Verbrauchsartikel vorgesehen ist.
- u) Jeglicher **Anspruch**, bei dem **Ihre Auftragsbestätigung** nicht bereitgestellt wurde, außer wenn **wir** der Übertragung der Leistungen **Vertrags** zustimmen.
- v) Jeglicher **Anspruch** bezüglich Wiederherstellung von Software oder Daten oder bezüglich Abrufen von Daten von **Ihrem Produkt**.
- w) Alle Verluste, Schäden, Haftungen oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb eines Computers, Computersystems, Computersoftwareprogramms, bösartigen Codes oder Computervirus oder Prozesses oder anderen elektronischen Systems als Mittel zur Schadenszufügung verursacht werden oder dazu beigetragen haben oder sich daraus ergeben.
- x) Jeglicher **Anspruch** oder Nutzen gemäß diesem **Vertrag**, soweit die Bereitstellung einer solchen Deckung, die Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Bereitstellung eines solchen Nutzens für **uns** Sanktionen, Verbote oder Beschränkungen im Rahmen von Resolutionen der Vereinten Nationen oder der Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Bestimmungen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderer anwendbarer Gesetze nach sich ziehen würde.
- y) Jeglicher Verlust, der sich aus dem unbefugten Zugriff oder der unbefugten Nutzung eines Systems, einer Software, Hardware oder Firmware oder einer Änderung, Neuprogrammierung, Zerstörung oder Löschung von Daten oder Software auf irgendeine Weise ergibt.

ANSPRUCH EINREICHEN

WICHTIG: DIE EINREICHUNG EINES ANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DIE STÖRUNG IHRES PRODUKTS DURCH DIESEN SERVICEVERTRAG GESCHÜTZT IST. DAMIT EIN ANSPRUCH BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST AN UNS WENDEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS MIT IHREM PRODUKT ZU ERHALTEN. DIESER VERTRAG BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR SCHÄDEN, DIE AN IHREM PRODUKT DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUR(EN) VERURSACHT WERDEN.

Bitte halten Sie **Ihre Auftragsbestätigung** bereit und rufen Sie **uns** unter der auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angeführten Telefonnummer an, oder besuchen <https://mybusinessservice.surface.com>. **Unser Service-Provider** wird umgehend Einzelheiten zu dem Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und zunächst versuchen, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen. Wenn es **uns** nicht gelingt, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen, erhalten **Sie** eine **Schadenservice**-Anforderungsnummer und weitere Anweisungen, wie Sie den Service für **Ihr Produkt** in Anspruch nehmen können.

Bitte geben Sie **Ihr Produkt** nicht an den **Einzelhändler** zurück, und senden Sie es nicht an einen anderen Ort, es sei denn, **wir** weisen **Sie** dazu an. Wenn **Sie** von **uns** angewiesen werden, das **Produkt** zu einem autorisierten Servicetechniker in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Einzelhändler** zu bringen, oder wenn **Sie** angewiesen werden, das **Produkt** an einen anderen Ort einzusenden (z. B. an ein autorisiertes Depotzentrum), stellen Sie bitte sicher, dass Folgendes mit **Ihrem Produkt** mitgeliefert wird:

- das defekte **Produkt**;
- eine Kopie **Ihrer Auftragsbestätigung**;
- eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben; und
- eine gut sichtbare Angabe **Ihrer Schadenservice**-Anforderungsnummer, die **Sie** von **uns** erhalten haben.

HINWEIS: Wenn **wir** von **Ihnen** verlangen, dass Sie das **Produkt** an einen anderen Ort verschicken, stellen **wir Ihnen** spezifische Anweisungen zum Versenden des **Produkts** zur Verfügung. Beim Postversand übernehmen **wir** die Kosten für den Versand zu und von **Ihrem** Standort, sofern **Sie** alle Anweisungen befolgen. Wir empfehlen **Ihnen** dringend, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** nicht für Frachtkosten oder Schäden haften, die auf eine unsachgemäße Verpackung durch **Sie** zurückzuführen sind.

Der Schutz besteht nur für berechnete **Reparaturen**, die von einem von **uns** autorisierten **Service-Provider**, **Einzelhändler** oder Depotcenter durchgeführt werden. Wenn **Ihre Laufzeit** während der Laufzeit eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte laufende **Anspruch** gemäß den Bedingungen dieses **Vertrags** vollständig erfüllt wurde.

WIE ANSPRÜCHE VORGESEHEN SIND

Sobald **der Schutz** bestätigt wurde, kann der Service für das defekte **Produkt** auf eine oder alle der folgenden Arten erbracht werden:

- Erstens können **unsere** autorisierten **Microsoft-IT-Supportmitarbeiter** versuchen, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen.
- Für den Fall, dass die telefonische/**Fernreparatur** nicht erfolgreich ist, können **wir** einen autorisierten **Microsoft-Techniker** zum Standort des **geschützten Produkts** schicken, um das Problem weiter zu bewerten und zu versuchen, die erforderlichen **Reparaturen** vor Ort durchzuführen.
 - Geschützte Reparaturen** werden dort durchgeführt, wo sich das **geschützte Produkt** zum Zeitpunkt der Geltendmachung des **Anspruchs** befindet. Der **Schutz** umfasst die Kosten für Arbeit und/oder Teile, die erforderlich sind, um das **geschützte Produkt** nach einer **geschützten Störung** wieder in einen einwandfreien Funktionszustand zu versetzen.
- Wenn **wir** zu irgendeinem Zeitpunkt feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht per Fernzugriff oder vor Ort **repariert** werden kann, sorgen **wir** für die sichere Entfernung und den Versand des defekten **Produkts** an **unser** autorisiertes Servicecenter.
 - Sobald das **geschützte Produkt repariert** ist oder wenn **wir** feststellen, dass ein **Ersatz** erforderlich ist, sorgen **wir** auch für den sicheren Versand des entsprechenden **reparierten Produkts** oder **Ersatzprodukts** sowie für eine grundlegende Neuinstallation.

Falls **Ihre Laufzeit** während der Laufzeit eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte laufende **Anspruch** gemäß den Bestimmungen **Ihres Vertrags** vollständig erfüllt wurde. Sobald ein solcher laufender **Anspruch** abgeschlossen ist, endet der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags**.

ERNEUERBARKEIT

Der Schutz im Rahmen dieses **Servicevertrags** ist nicht erneuerbar.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der Schutz im Rahmen dieses **Servicevertrags** kann durch **Sie** nicht auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt übertragen werden.

KÜNDIGUNG

IHR KÜNDIGUNGSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **uns** unter den nachstehenden Angaben über den Kündigungsantrag informieren.

Sie können **uns** unter msepsbus@microsoft.com eine E-Mail senden, oder **uns** unter der auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angeführten Telefonnummer anrufen, oder **Sie** können **uns** unter **Vertragskündigungen**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland schreiben. **Sie** können dafür das Kündigungsformular am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden.

Wenn **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100 %) Rückerstattung.

Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten **Kaufpreises**/der von Ihnen gezahlten Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich etwaiger von **uns** gezahlter **Ansprüche**.

Wenn **Ihr** Kündigungsantrag dreißig (30) Tage nach dem **Kaufdatum** des Vertrags erfolgt, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der von Ihnen gezahlten Gebühr für den Vertrag, abzüglich etwaiger von **uns** gezahlter **Ansprüche**.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Eine solche Mitteilung wird unter Angabe des Grundes und des Wirksamkeitsdatums der Kündigung an **Ihre** in **unserer** Akte angegebene Adresse (E-Mail-Adresse oder physische Adresse, je nach Fall) gesendet. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung basierend auf den gleichen Kriterien wie oben beschrieben. Es fällt keine Kündigungsgebühr an.

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

- Nichtzahlung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**;
- vorsätzliche wesentliche Falschdarstellung durch **Sie**; oder
- eine wesentliche Verletzung Ihrer Pflichten gemäß diesem **Vertrag** durch **Sie** im Zusammenhang mit dem **Produkt** oder seiner Verwendung.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir legen Wert darauf, **Ihnen** stets einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, benachrichtigen Sie bitte einen **unserer** Vertreter unter der Telefonnummer auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> oder senden Sie eine E-Mail an msepsbus@microsoft.com.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen ab dem Zeitpunkt, an dem **wir Ihre** Beschwerde erhalten. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine vollständige Antwort zu geben (z. B.

weil eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist), geben **wir Ihnen** eine vorläufige Antwort, in der **Ihnen** mitgeteilt wird, was hinsichtlich **Ihrer** Beschwerde unternommen wird und wann und womit **Sie**

eine ausführliche Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen beigelegt.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ

Wir verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre gemäß der aktuellen Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“) zu schützen und zu respektieren. Für die Zwecke der Gesetzgebung sind **Microsoft** und der **Administrator** die Datenverantwortlichen. Durch den Kauf dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** Daten über **Sie** sammeln und verarbeiten dürfen, wenn wir die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienstleistungen erbringen. Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Arten, wie **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Webseite unter <https://privacy.microsoft.com>.

WIE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERWENDEN UND MIT WEM WIR SIE TEILEN

Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten, d. h. alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen und die **wir** über **Sie** gespeichert haben, auf folgende Weise:

- Für die Geltendmachung von **Ansprüchen** und alle anderen damit verbundenen Zwecke. Dies kann Entscheidungen umfassen, die mit automatisierten Mitteln getroffen werden. Dies dient der Erfüllung des **Vertrags** zwischen **uns** und **Ihnen**.
- Zu Forschungs- oder Statistikzwecken dient dies **unseren** berechtigten Interessen: **Wir** analysieren historische Aktivitäten, um Bewertungsalgorithmen zu verbessern und bei der Vorhersage zukünftiger Geschäftsauswirkungen zu helfen, kommerzielle Interessen zu fördern, das Produktangebot zu verbessern und neue Systeme und Prozesse usw. zu entwickeln und für rechtliche Verpflichtungen, die auf einem Gerichtsstand außerhalb der EU beruhen.
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Service bereitzustellen, die **Sie** von **uns** anfordern oder von denen **wir** glauben, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** der Kontaktaufnahme zu diesen Zwecken zugestimmt haben.
- Um **Sie** über Änderungen an **unserem** Service zu informieren, geschieht dies im Rahmen **unserer** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen.
- Zum Schutz vor Betrug, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen ist dies erforderlich, um **unseren** rechtlichen und behördlichen Verpflichtungen auf der Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU nachzukommen.

OFFENLEGUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Wir können **Ihre** personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Services für **uns** beteiligt sind, oder an Service-Provider, die in **unserem** Namen Service erbringen. Dazu gehören Konzernunternehmen, Vertreter, Drittverwalter, Versicherer, Kreditauskunfteien, Betrugserkennungsgagenturen, Buchhalter, Aufsichtsbehörden und soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

INTERNATIONALE DATENÜBERTRAGUNG

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erfassen, können an einen Zielort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen, dort verarbeitet und gespeichert werden. **Wir** übermitteln gegenwärtig personenbezogene Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR in die USA. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR übertragen, werden **wir** alle erforderlichen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass sie sicher und im Einklang mit dieser Datenschutzerklärung und

der Gesetzgebung behandelt werden. Zum Schutz der Daten verwenden **wir** mit diesen Parteien die von der Europäischen Kommission genehmigten „Standardvertragsklauseln“.

IHRE RECHTE

Einzelpersonen im EWR haben im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten mehrere Rechte. Diese Rechte gelten nur unter bestimmten Umständen und unterliegen bestimmten gesetzlichen Ausnahmen. Zu diesen Rechten gehört das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten anzufordern, die **wir** über **Sie** gespeichert haben.

Sie haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu Direktmarketingzwecken jederzeit widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht;
- c) auf die **von uns** kontrollierten personenbezogenen Daten zuzugreifen und eine Kopie davon sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten anzufordern;
- e) um die Aktualisierung oder Löschung etwaiger unzureichender, unvollständiger oder ungenauer Daten zu bitten;
- f) die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;
- g) **uns** zu bitten, **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein verwendeten und maschinenlesbaren Format zur Verfügung zu stellen, oder **Sie** können beantragen, dass diese direkt an einen anderen Datenverantwortlichen „portiert“ werden, jedoch jeweils nur dann, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht oder bei der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen**, und die Verarbeitung erfolgt automatisiert;
- h) eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen; und
- i) Sie können **Ihre** Einwilligung jederzeit widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dadurch die Rechtmäßigkeit der auf der Einwilligung vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung beeinflusst wird.

DATENAUFBEWAHRUNG

Ihre Daten werden nicht länger als nötig gespeichert und gemäß **unserer** Richtlinie zur Datenaufbewahrung verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen verpflichtet, die Daten für einen längeren Zeitraum aufzubewahren.

Wenn **Sie** Fragen zur Verwendung **Ihrer** personenbezogenen Daten durch **uns** haben, kontaktieren Sie **uns** bitte unter <https://privacy.microsoft.com>.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- A. **Untervergabe; Abtretung.** **Wir** können die Durchführung **unserer** Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder abtreten, aber **dies** entbindet uns nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber.
- B. **Verzicht; Salvatorische Klausel.** Das Versäumnis oder die Verzögerung einer Partei, eine Bestimmung hierunter durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf ein solches Recht dar. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie der gesetzlichen Autorität entspricht, und im Übrigen bleiben die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in vollem Umfang in Kraft.
- C. **Mitteilungen.** **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass **wir** Sie zu allen Zwecken unter einer von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren. Alle Mitteilungen oder Aufforderungen im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** bedürfen der Schriftform und können auf beliebige Weise, z. B. per Post, E-Mail, Textnachricht oder durch einen anerkannten kommerziellen Nachtkurier, übermittelt werden. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie **an die** E-Mail-Adresse, die **Sie uns** zur Verfügung gestellt haben, gesendet wurden, oder sieben (7) Tage nach dem Versand an die von **Ihnen** bereitgestellte Postanschrift.
- D. **Recht.** Für den **Vertrag** gilt das österreichische Recht, dessen Gerichte für alle Streitigkeiten zwischen den **Vertragsparteien** zuständig sind (nicht ausschließliche Zuständigkeit).

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Servicevertrag**, einschließlich der **Auftragsbestätigung**, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und keine Zusicherungen, Versprechen oder Bedingungen, die nicht herein enthalten sind, können diese Punkte ändern, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

Microsoft und Surface sind Marken der **Microsoft**-Unternehmensgruppe.

Kündigungsformular

Wenn Sie den Vertrag kündigen möchten, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

- Für Vertragskündigung wenden Sie sich bitte an Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland oder senden Sie eine E-Mail an msespbus@microsoft.com:

-Hiermit kündige ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über das/die folgende(n) Gerät(e):
Nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Informieren Sie sich hier](#)

-Name des Kunden:

-Geräteseriennummer:

-Unterschrift des Kunden

-Datum