

## „ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE VON MICROSOFT FÜR DUAL-SCREEN-GERÄTE“

### Kommerzieller Servicevertrag Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bitte bewahren Sie dieses wichtige Dokument mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit Ihrer **Bestellung** an einem sicheren Ort auf, da Sie es im Falle eines **Anspruchs** benötigen. Die in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen sollen Ihnen als wertvolles Referenzmaterial dienen, damit **Sie** erkennen und verstehen können, was durch **Ihren Vertrag geschützt** ist. Wenn Sie Fragen zu den Informationen in diesem **Vertragsdokument** oder zu **Ihrem Schutz** im Allgemeinen haben, setzen Sie sich bitte mit **uns** in Verbindung.

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

In diesem **Servicevertrag** haben die folgenden großgeschrieben 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. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Verwaltungsgebühr“**: der Betrag, den **Sie** pro **Anspruch** für bestimmte durch diesen **Vertrag geschützte** Leistungen (falls zutreffend) zu zahlen haben.
- **„Defekt“**: ein mechanischer und/oder elektrischer Defekt des **geschützten Produkts**, der dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehler, und der nicht auf normalen Verschleiß zurückzuführen ist und während des normalen Gebrauchs des **Produkts** auftritt.
- **„Anspruch (Ansprüche)“**: ein Antrag auf **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags**, der von **Ihnen** gemäß diesem **Vertrag** gestellt wird.
- **„Haftungsgrenze“**: **Unsere** maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für jeden **Anspruch** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans**, wie im Abschnitt **„Schutzplanoptionen“** beschrieben.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Originalhersteller des **Produkts**. Die Website lautet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Plan“**: der spezifische Abschnitt **„Schutzplanoptionen“** in diesem **Vertrag** mit den Optionen, die **Sie** ausgewählt und erworben haben, wie in **Ihrer Bestellung** bestätigt.
- **„Schutz“**, **„geschützt“**: hat die im Abschnitt **„Was ist geschützt – Allgemeines“** dieses **Vertrags** angegebene Bedeutung.
- **„Geschütztes Produkt“**, **„Produkt“**: das von **Ihnen** erworbene und für den **Schutz** gemäß diesem **Vertrag** in Frage kommende Gerät der Microsoft Surface Dual-Screen-Serie.
- **„Bestellung“**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrags** in Bezug auf das **geschützte Produkt**, **Ihren Namen** und **Ihre Adresse**, die **Schutzlaufzeit des Vertrags** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Plan** bestätigt. Ohne **Bestellung** ist dieser **Vertrag** nicht gültig.
- **„Reparatur(en)“**: die Maßnahmen, die **wir** ergreifen, um **Ihr geschütztes Produkt** nach einem **geschützten Defekt** zu reparieren, zu beheben oder wieder in einen einwandfreien Betriebszustand zu versetzen. Bei den für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, generalüberholte oder Nicht-Originalteile des **Herstellers** handeln, die den Werkspezifikationen des Original**produkts** entsprechen.
- **„Ersetzen“**, **„Ersatzprodukt“**: ein Artikel, der **Ihnen** auf **unsere** Veranlassung hin zur Verfügung gestellt wird, wenn **wir** feststellen, dass das **geschützte Produkt** für eine **Reparatur** nicht geeignet ist. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **geschützte Produkt** durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Teil mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu **ersetzen**. **Wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass ein **Ersatzprodukt** das gleiche Modell ist und/oder die gleiche Größe, Abmessung oder Farbe wie das ursprüngliche **geschützte Produkt** aufweist.
- **„Händler“**: der Verkäufer, der von **Microsoft** autorisiert ist, **Ihnen** diesen **Vertrag** zu verkaufen.
- **„Servicevertrag“**, **„Vertrag“**: dieses Dokument, das alle **Schutzbestimmungen**, **Bedingungen**, **Ausschlüsse** und **Beschränkungen** des **Servicevertrags** für den erweiterten Hardware-Service für Dual-Screen-Geräte von **Microsoft** enthält und das **Ihnen** bei Abschluss des Kaufs von **unserem Händler** ausgehändigt wurde.
- **„Laufzeit“**: der in **Ihrer Bestellung** angegebene Zeitraum, in dem die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind.
- **„Wir“**, **„uns“**, **„unser“**: die Partei oder die Parteien, die verpflichtet sind, als **Vertragsanbieter/Verpflichteter** Dienstleistungen gemäß diesem **Vertrag** zu erbringen und als **Administrator** die Verwaltung gemäß diesem **Vertrag** zu übernehmen.
- **„Sie“**, **„Ihr“**, **„Ihnen“**: der Käufer/Eigentümer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags geschützten Produkts**.

#### GEBIET

Dieser **Servicevertrag** gilt nur in Deutschland.

#### LAUFZEIT DES SERVICEVERTRAGES – SCHUTZBEGINN

Der **Schutz** für einen **Defekt** beginnt mit dem Ablauf der **Herstellergarantie** für Originalteile und/oder Arbeitszeit und gilt für den Rest der auf **Ihrer Bestellung** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.

#### SCHUTZBERECHTIGUNG FÜR DAS PRODUKT

Um für den **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** berechtigt zu sein, muss das **Produkt**: (i) ein **geschütztes Produkt** sein; (ii) von **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** erworben werden; und (iii) eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten auf das **Produkt** haben.

#### WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEINES

Während der **Laufzeit**, die im Abschnitt **„Laufzeit des Servicevertrags – Schutzbeginn“** beschrieben ist, stellt dieser **Vertrag** im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach **unserem** alleinigen Ermessen Folgendes zur Verfügung:

- die Arbeitszeit und/oder die Teile, die für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderlich sind; oder
- ein **Ersatzprodukt** für das **geschützte Produkt** anstelle einer **Reparatur**; oder
- einen direkten Austausch des **geschützten Produkts** gegen ein **Ersatzprodukt**, sofern dies in der Beschreibung **Ihres Plans** angegeben ist.

**Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** uns entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, kann der technische Fortschritt dazu führen, dass der Verkaufspreis des **Ersatzprodukts** niedriger ist als der des vorherigen **geschützten Produkts**, und es wird keine Erstattung auf der Grundlage der Differenz zu den Kosten des **Ersatzprodukts** gewährt. Alle Teile oder Einheiten, die im Rahmen dieses **Vertrags** **ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über. Wenn ein **Ersatzprodukt** anstelle einer **Reparatur** zur Verfügung gestellt wird, sind Zubehör, Zusatzgeräte und/oder Peripheriegeräte, die in das **Produkt** integriert sind, aber nicht vom **Hersteller** in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des **geschützten Produkts** mitgeliefert wurden, nicht im **Ersatzprodukt** enthalten.

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

#### WICHTIGE HINWEISE ZUM SCHUTZ IM RAHMEN DIESES SERVICEVERTRAGS

- A. Wenn **wir** Ihnen ein **Ersatzprodukt** 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 ist und/oder nicht die gleiche Größe, Abmessung oder Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
  - ▶ Technologischer Fortschritt kann dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis als das vorherige **Produkt** hat, und in einer solchen Situation gewährt **Ihnen** dieser **Vertrag** keine Erstattung für eine solche Preisdifferenz.
  - ▶ Alle Teile, Komponenten oder ganze Einheiten des **Produkts**, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** **ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- B. Der im Rahmen dieses **Vertrages** beschriebene **Schutz** **ersetzt** oder bietet keine doppelten Leistungen während eines gültigen **Herstellergaranziezeitraums**. 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**, seine Verpflichtungen zu erfüllen.
- C. Der durch diesen **Vertrag** gewährte **Schutz** beschränkt sich auf das, was ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, soweit es auf **Ihren Vertrag** anwendbar ist. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, ist nicht **geschützt** (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die separat von **Microsoft** oder mit **Microsoft** verbundenen Unternehmen angeboten werden).
- D. **Ihre** Verantwortlichkeiten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmäßig Sicherungskopien von Software und/oder Daten anzufertigen, insbesondere vor der Nutzung von Diensten, die durch diesen **Vertrag** **geschützt** sind. Übertragungs- oder Wiederherstellungsdienste für Software und/oder Daten sind nicht **geschützt**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalles, bei dem von **unserem** autorisierten Servicetechniker kein **Defekt** festgestellt werden kann, sind **Sie** für alle Kosten im Zusammenhang mit einem solchen Service verantwortlich, einschließlich aller Versandkosten.

#### SCHUTZPLANOPTIONEN

(wie auf **Ihrer Bestellung** angegeben und für **Sie** gültig)

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

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

#### GESCHÜTZTE PRODUKTE NACH DEM SURFACE DUAL-SCREEN-PLAN

Geräte der Surface Dual-Screen-Serie und alle anderen Komponenten, die in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind, wie z. B. Surface-Zubehör und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, sind im Rahmen dieses **Plans** **geschützt**.

#### SCHUTZ DURCH DEN SURFACE DUAL-SCREEN-PLAN

Im Rahmen **Ihres** Surface Dual-Screen-**Plans** sind **Sie** während der **Vertragslaufzeit** für maximal zwei (2) **Ansprüche** für ein **geschütztes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** für Surface-Zubehör und ein Netzteil, wenn diese in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind (wie in der nachstehenden Tabelle aufgeführt), für die **Reparatur** und/oder ein **Ersatzprodukt** **Ihres** Geräts im Falle eines **Defekts** vorbehaltlich der **Haftungsgrenze** geschützt.

SOBALD DIE MAXIMALE ANZAHL VON ZWEI (2) **ANSPRÜCHEN** FÜR GERÄTE DER SURFACE DUAL-SCREEN-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER UNTER DIESEM **PLAN** GEWÄHRTE **SCHUTZ**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN **LAUFZEIT** DES AKTUELLEN **VERTRAGS**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	MAXIMALE ANZAHL GESCHÜTZTER ANSPRÜCHE
Gerät der Surface Dual-Screen-Serie	zwei (2)
Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, wenn in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eins (1)
Surface-Zubehör, wenn in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eins (1) pro Zubehör

#### VERWALTUNGSGEBÜHR

Für **Ihren** Surface Dual-Screen-**Plan** fällt keine **Verwaltungsgebühr** an.

## **SCHUTZ FÜR ERSATZPRODUKTE**

Ein im Rahmen dieses **Plans** geliefertes **Ersatzprodukt** wird automatisch als **geschütztes Produkt** betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrags** Bezug genommen wird, und der **Schutz** für ein solches **Ersatzprodukt** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgesetzt (vorausgesetzt, dass **Ihre** aktuelle **Laufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Haftungsgrenze** nicht erreicht wurde). Durch ein **Ersatzprodukt** wird **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** nicht verlängert.

## **WAS NICHT GESCHÜTZT IST – AUSSCHLÜSSE**

DIESER **SERVICEVERTRAG** SCHÜTZT KEINE **ANSPRÜCHE** IM ZUSAMMENHANG MIT ODER ALS FOLGE VON FOLGENDEM:

- a) Unfallschäden. Unbeabsichtigte Schäden beziehen sich auf unbeabsichtigte Schäden durch Handhabung, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des geschützten Produkts, durch Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit dem Zerbrechen des Bildschirms entstehen.
- b) Vorschäden, die **Ihnen** entstanden oder bekannt sind („Vorschäden“), beziehen sich auf Schäden oder Mängel an dem **Produkt**, die bereits vor dem Erwerb dieses **Vertrags** bestanden.
- c) Unsachgemäße Verpackung und/oder unsachgemäßer Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die zu Schäden am **Produkt** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- d) Neben- oder Folgeschäden oder indirekte Verluste jeglicher Art, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder entgangener Gewinn aufgrund eines bestimmten **Defekts**, eines nicht bestimmten mechanischen/elektrischen Versagens, separat von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei erbrachter Schulungsleistungen oder anderer Schäden an oder im Zusammenhang mit dem **Produkt**, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf nicht-geschützte Geräte, die im Zusammenhang mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unmöglichkeit, Dienstleistungen aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen für das **Produkt** entstehen, wie z. B. Ständer, Halterungen, kundenspezifische Nischen und ähnliches; (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell ist und/oder eine andere Größe, Abmessung oder Farbe aufweist als das ursprüngliche **geschützte Produkt**.
- e) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker oder nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.
- f) Schäden durch Einfrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verformung oder Verbiegung.
- g) Normaler Verschleiß oder eine allmähliche Verschlechterung der Leistung des **Produkts**.
- h) Vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, böswilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die zu seiner Beschädigung und/oder seinem Ausfall führt.
- i) Schäden oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht werden oder damit zusammenhängen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Softwareviren, die Nichtverfügbarkeit von Softwareaktualisierungen oder andere Software-/Digital-Fehlfunktionen.
- j) Verlust, Diebstahl oder mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- k) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aufruhr, nukleare Strahlung, kriegerische oder feindliche Handlungen oder Absichten von Regierungen, Handlungen oder radioaktive Kontamination, Exposition gegenüber Umweltbedingungen, Wetter- oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Kollision mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch oder andere Störungen der Telekommunikation.
- l) Nichtbeachtung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betriebsweise/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- m) **Produkte**, die Gegenstand eines Rückrufs, einer Garantie oder einer Nachbesserung durch den **Hersteller** sind, um Konstruktions- oder Materialfehler, unsachgemäße Konstruktion oder Fehler des **Herstellers** zu **reparieren**/beheben, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
- n) **Produkte**, deren Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- o) Kosmetische Schäden, die in irgendeiner Weise an **Ihrem Produkt** verursacht wurden, einschließlich Beschädigungen, Kratzer und Dellen, es sei denn, die kosmetischen Schäden führen zu einem Funktionsverlust.
- p) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
- q) Zubehör oder Ergänzungen, die nicht in der obigen Bestimmung „**Geschütztes Produkt**“ aufgeführt sind (unabhängig davon, ob sie ursprünglich von **Microsoft** als Teil eines einzigen Gesamtpakets geliefert wurden).
- r) Kosten für Komponententeile, die nicht durch die ursprüngliche Garantie des **Herstellers** des **Produkts** geschützt sind, oder für nicht betriebsbezogene oder nicht strombetriebene Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Verkabelung.
- s) Sachschäden oder Personenschäden oder Tod oder die Haftung dafür, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** oder eines gemäß diesem **Vertrag** gelieferten **Ersatzprodukts** ergeben.
- t) Alle Kosten, die durch den Ausfall eines Verbrauchsartikels entstehen.
- u) Jeder **Anspruch**, bei dem **Ihre Bestellung** nicht bereitgestellt wurde, es sei denn, **wir** erklären uns bereit, den Nutzen aus dem **Vertrag** zu übertragen.
- v) Jeder **Anspruch** auf die Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf das Abrufen von Daten von **Ihrem Produkt**.
- w) Alle Verluste, Schäden, Haftungen oder Kosten, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, böswartigem Computersoftware-Programmcode, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen als Mittel zur Verursachung von Schäden verursacht wurden, sich daraus ergeben oder dazu beigetragen haben.
- x) Jeder **Anspruch** oder jede Leistung aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung einer solchen Deckung, die Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Gewährung einer solchen Leistung dazu führen würde, dass **wir** Sanktionen, Verbote oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderen anwendbaren Gesetzen unterliegen.
- y) Jegliche Verluste, die sich aus dem unbefugten Zugriff auf oder der unbefugten Nutzung von Systemen, Software, Hardware oder Firmware oder aus der Veränderung, Neuprogrammierung, Vernichtung oder Zerstörung von Daten oder Software, gleichgültig mit welchen Mitteln, ergeben.

## EINREICHEN EINES ANSPRUCHS

**WICHTIG: DAS EINREICHEN EINES ANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER DEFEKT AN IHREM PRODUKT GEMÄSS DIESEM SERVICEVERTRAG GESCHÜTZT IST. DAMIT EIN ANSPRUCH BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS IN VERBINDUNG SETZEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS MIT IHREM PRODUKT ZU ERHALTEN. DIESER VERTRAG DECKT KEINE SCHÄDEN AN IHREM PRODUKT AB, DIE DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUREN VERURSACHT WURDEN.**

Bitte halten Sie **Ihre Bestellung** bereit und rufen Sie **uns** unter der auf der Website <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer an oder besuchen Sie <https://mybusinessservice.surface.com>. **Unsere** bevollmächtigten Vertreter werden sich umgehend mit **Ihnen** in Verbindung setzen, um das Problem mit dem **Produkt** zu klären, und zunächst versuchen, das Problem telefonisch und/oder aus der Ferne zu lösen. Wenn **wir** das Problem weder telefonisch noch aus der Ferne lösen können, erhalten **Sie** eine Serviceanforderungsnummer für den **Anspruch** und weitere Anweisungen, wie Sie den Service für **Ihr Produkt** in Anspruch nehmen können.

Bitte geben Sie **Ihr Produkt** nicht an den **Händler** zurück oder senden Sie **Ihr Produkt** an einen anderen Ort, es sei denn, **wir** weisen **Sie** dazu an. Wenn **wir Sie** anweisen, das **Produkt** zu einer autorisierten Kundendienststelle in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Händler** zu bringen, oder wenn **wir Sie** anweisen, das **Produkt** an einen anderen Ort (z. B. ein autorisiertes Depot-Center) zu senden, stellen Sie bitte sicher, dass Sie dem **Produkt** Folgendes beilegen:

- das defekte **Produkt**,
- eine Kopie **Ihrer Bestellung**,
- eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- eine gut sichtbare Angabe **Ihrer** Serviceanforderungsnummer für den **Anspruch**, die **wir Ihnen** gegeben haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu versenden, werden **wir Ihnen** spezifische Anweisungen zum Versenden des **Produkts** geben. Wenn **Sie** alle Anweisungen befolgen, übernehmen **wir** die Kosten für den Versand zu und von **Ihrem** Wohnort. Wir bitten **Sie**, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** vorsichtig zu sein, da **wir** keine Haftung für Transportkosten oder Schäden übernehmen, die durch unsachgemäße Verpackung **Ihrerseits** entstehen.

Der **Schutz** gilt nur für autorisierte **Reparaturen**, die von einem von **uns** autorisierten Kundendienst, **Händler** oder Depot-Center durchgeführt werden. Wenn **Ihre Laufzeit** während der Dauer eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, verlängert sich der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** bis zu dem Datum, an dem der genehmigte **Anspruch** gemäß den Bedingungen dieses **Vertrags** vollständig erfüllt wurde.

## VERLÄNGERBARKEIT

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

## ÜBERTRAGBARKEIT

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

## WIDERRUF UND KÜNDIGUNG

### WIDERRUFSBELEHRUNG

#### Widerrufsrecht

**Sie** haben das Recht, diesen **Vertrag** innerhalb von vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des **Vertragsschlusses**.

Um von **Ihrem** Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, müssen **Sie uns** (One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, E-Mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über **Ihren** Entschluss, diesen **Vertrag** zu widerrufen, informieren. **Sie** können – müssen aber nicht – dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt **Ihre** rechtzeitige Absendung des Widerrufs vor Ablauf der Widerrufsfrist.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn **Sie** diesen **Vertrag** widerrufen, erstatten **wir Ihnen** alle Zahlungen, die **wir** von **Ihnen** erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass **Sie** eine andere Lieferart als die von **uns** angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens innerhalb von vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über **Ihren** Widerruf dieses **Vertrags** bei **uns** eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden **wir** dasselbe Zahlungsmittel, das **Sie** bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit **Ihnen** wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden **Ihnen** wegen dieser Rückzahlung Gebühren berechnet.

Wenn **Sie** den Beginn der Dienstleistungen während der Widerrufsfrist verlangt haben, haben **Sie uns** einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem **Sie uns** von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses **Vertrags** unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im **Vertrag** vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

**Sie** können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem **Sie uns** unter den unten angegebenen Kontaktdaten über Ihren Kündigungswunsch informieren.

**Sie** können **uns** eine E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) senden, **uns** telefonisch unter der auf der Website <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer erreichen oder **uns** schreiben: **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Sie** können dazu das Stornierungsformular am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden.

Wenn **Sie** die Kündigung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erklären, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100 %) Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr, den/die **Sie** für den **Vertrag** gezahlt haben, abzüglich aller von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

Wenn **Ihre** Kündigungserklärung später als dreißig (30) Tage nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich aller von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

### **UNSER RECHT ZUR KÜNDIGUNG**

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Datum, an dem die Kündigung wirksam wird, schriftlich benachrichtigen. Diese Benachrichtigung wird an **Ihre** in **unseren** Unterlagen gespeicherte Adresse (E-Mail-Adresse bzw. Postanschrift) geschickt und enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem die Kündigung wirksam wird. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung nach den gleichen Kriterien wie oben beschrieben und es fällt keine Kündigungsgebühr an.

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

- a) **Sie** zahlen den Kaufpreis/die Gebühr für den **Vertrag** nicht,
- b) **Sie** machen vorsätzlich falsche Angaben, die wesentlich sind, oder
- c) **Sie** verletzen Ihre Pflichten aus diesem **Vertrag** in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Nutzung in erheblichem Maße.

### **BESCHWERDEVERFAHREN**

**Wir** sind stets bemüht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** dennoch mit dem Service nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte an einen **unserer** Vertreter, und zwar telefonisch unter der auf der Website <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Wir** werden **Ihnen** innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde antworten. Sollte es uns nicht möglich sein, **Ihnen** innerhalb dieser Frist eine vollständige Antwort zu geben (z. B., weil eine eingehende Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** eine vorläufige Antwort, in der **wir** Ihnen mitteilen, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, wann **Sie** mit einer vollständigen Antwort rechnen können und von wem **Sie** diese erhalten. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

### **PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ**

#### **DATENSCHUTZ**

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre gemäß der geltenden Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“) zu schützen und zu respektieren. Die für die Datenverarbeitung Verantwortlichen im Sinne der Gesetzgebung sind **Microsoft** und der **Administrator**. Mit dem Erwerb dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** personenbezogene Daten erheben und verarbeiten dürfen, wenn **wir** die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienstleistungen erbringen. Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Arten, auf die **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website <https://privacy.microsoft.com>.

#### **WIE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERWENDEN UND AN WEN WIR SIE WEITERGEBEN**

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

- a) Für die Bearbeitung von **Ansprüchen** und alle anderen damit zusammenhängenden Zwecke. Dies kann Entscheidungen umfassen, die mit automatisierten Mitteln getroffen werden, zur Erfüllung des **Vertrags** zwischen **Ihnen** und **uns**.
- b) Für Forschungs- oder statistische Zwecke, d. h. für **unsere** berechtigten Interessen: damit **wir** historische Aktivitäten analysieren, Bewertungsalgorithmen verbessern und zukünftige geschäftliche Auswirkungen vorhersagen können, um unsere Geschäftsinteressen zu fördern, unser Produktangebot zu verbessern und neue Systeme und Prozesse zu entwickeln, und um rechtliche Verpflichtungen zu erfüllen, die in einem Land außerhalb der EU gelten.
- c) Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** annehmen, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** zugestimmt haben, zu diesen Zwecken kontaktiert zu werden.
- d) Um **Sie** über Änderungen an **unserem** Service zu informieren, damit **wir unseren** rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen nachkommen können.
- e) Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen, damit wir **unsere** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen erfüllen können, die in einem Land der EU gelten.

#### **WEITERGABE IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

**Wir** können **Ihre** personenbezogenen Daten gegebenenfalls an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen für **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Dienstleistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dazu gehören Konzernunternehmen, Agenten, Drittverwalter, Versicherer, Kreditauskunfteien, Betrugsermittlungsbüros, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden und soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

## **INTERNATIONALE DATENÜBERMITTLUNGEN**

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen, dort verarbeitet und gespeichert werden. Derzeit übermitteln **wir** personenbezogene Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR in die Vereinigten Staaten. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR übermitteln, werden **wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. Zum Schutz der Daten verwenden **wir** die von der Europäischen Kommission genehmigten „Standardvertragsklauseln“ mit diesen Parteien.

## **IHRE RECHTE**

Einzelpersonen im EWR haben eine Reihe von Rechten in Bezug auf ihre personenbezogenen Daten. Diese Rechte gelten nur unter bestimmten Umständen und vorbehaltlich bestimmter gesetzlicher Ausnahmen. Zu diesen Rechten gehört das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten anzufordern, die **wir** über **Sie** gespeichert haben.

**Sie** haben das Recht:

- a) jederzeit der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu Direktmarketingzwecken zu widersprechen,
- b) Widerspruch gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten einzulegen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht,
- c) Auskunft darüber zu erhalten, welche personenbezogenen Daten **wir** über **Sie** gespeichert haben, sowie Informationen darüber, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden, und eine Kopie dieser Daten zu erhalten,
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu verlangen,
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unzutreffender, unvollständiger oder ungenauer Daten zu verlangen,
- f) die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken,
- g) zu verlangen, dass **wir Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, oder zu verlangen, dass diese Daten direkt einem anderen für die Datenverarbeitung Verantwortlichen übermittelt werden, in jedem Fall jedoch nur, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht oder zur Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** erforderlich ist und die Verarbeitung automatisiert erfolgt,
- h) eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen, und
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, wobei jedoch die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund der Einwilligung vor dem Widerruf nicht berührt wird.

## **SPEICHERUNG**

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig gespeichert und gemäß **unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Speicherdauer zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

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

## **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- A. **Unterverträge; Abtretung.** **Wir** können gegebenenfalls die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte untervertraglich weitergeben oder übertragen, aber **wir** werden dadurch nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.
- B. **Verzicht; Salvatorische Klausel.** Das Versäumnis oder die Verzögerung einer Partei, eine der hierin enthaltenen Bestimmungen durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf dieses Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht für unwirksam oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit der Rechtsprechung in Einklang steht, und die übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben in vollem Umfang in Kraft und wirksam.
- C. **Mitteilungen.** **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass wir Sie zu jedem Zweck unter der von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren können. Alle Mitteilungen oder Anfragen in Bezug auf diesen **Vertrag** bedürfen der Schriftform und können auf jede angemessene Art und Weise übermittelt werden, einschließlich per Post, E-Mail, SMS oder durch einen anerkannten gewerblichen Nachtkurierdienst. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie an die von **Ihnen** angegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden oder sieben (7) Tage nach dem Versand an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte postalische Anschrift.
- D. **Anwendbares Recht.** Dieser **Vertrag** unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, dessen Gerichte die nicht ausschließliche Zuständigkeit für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien dieses **Vertrages** haben.

## **GESAMTE VEREINBARUNG**

Dieser **Servicevertrag**, einschließlich der **Bestellung**, der Bestimmungen, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und keine Zusicherung, kein Versprechen und keine Bedingung, die nicht in diesem darin enthalten ist, darf diese Klauseln abändern, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

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

**Widerrufsformular/Kündigungsformular (Nichtzutreffendes streichen)**

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

- per Post an: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, oder per E-Mail an: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

- Hiermit widerrufe/kündige ich den Vertrag, den ich für folgende(s) Gerät(e) abgeschlossen habe:  
Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Hier herausfinden](#)

- Name des Kunden:

- Geräteseriennummer:

- Unterschrift des Kunden

- Datum