

## "ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE VON MICROSOFT FÜR SURFACE HUB"

### Kommerzieller Dienstleistungsvertrag Bedingungen und Konditionen

Bitte bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen und die **Bestellung** zusammen an einem sicheren Ort auf, da sie zur Geltendmachung von **Ansprüchen** benötigt werden. Das vorliegende **Vertragsdokument** dient **Ihnen** als wertvolles Nachschlagewerk und liefert Ihnen Informationen, anhand derer Sie feststellen können, was durch **Ihren Vertrag geschützt** ist. Wenn Sie Fragen zu den in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen oder zu **Ihrem Schutz** im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **uns**.

#### DEFINITIONEN

In diesem **Dienstleistungsvertrag** haben die folgenden großgeschriebenen und fett gedruckten Wörter die nebenstehend angegebene Bedeutung:

- **"Verwalter"**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Die Website ist [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Verwaltungsgebühr"**: der Betrag, den **Sie** pro **Anspruch** für bestimmte Leistungen, die durch diesen **Vertrag geschützt** sind, zahlen müssen (falls zutreffend).
- **"Ausfall"**: mechanisches und/oder elektrisches Versagen des geschützten **Produkts**, das dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehler und nicht normale Abnutzung, und das bei normalem Gebrauch des **Produkts** auftritt.
- **"Anspruch"**: ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf **Schutz** gemäß diesem **Vertrag**.
- **"Haftungsbeschränkung"**: **Unsere** maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für jeden **Anspruch** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans**, wie im Abschnitt **"Schutzplanoptionen"** angegeben.
- **"Hersteller"**, **"Microsoft"**: der **Originalhersteller** des **Produkts**. Die Website ist [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Plan"**: der spezifische Abschnitt **"Schutzplanoptionen"** unter diesem **Vertrag**, den **Sie** ausgewählt und erworben haben, so wie er in Ihrer **Bestellung** bestätigt wurde.
- **"Schutz"**, **"Geschützt"**: hat die Bedeutung, die im Abschnitt "Was ist **geschützt** - Allgemeines" dieses **Vertrags** angegeben ist.
- **"Geschütztes Produkt"**, **"Produkt"**: das von **Ihnen** erworbene berechnete Gerät der Microsoft Surface-Serie, das im Rahmen dieses **Vertrags geschützt** werden soll.
- **"Bestellung"**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrages** in Bezug auf das **geschützte Produkt**, **Ihren** Namen und Ihre Adresse, die **Laufzeit des Vertragsschutzes** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Plan** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist ohne eine **Bestellung** nicht gültig.
- **"Reparatur(en)"**: die Maßnahmen, die **wir** oder **unser Dienstleister** ergreifen, um **Ihr geschütztes Produkt** nach einem **geschützten Ausfall** zu reparieren, zu beheben oder wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Bei den für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, überholte oder Nicht-Originalteile des **Herstellers** handeln, die den Werkspezifikationen des **Originalprodukts** entsprechen.
- **"Ersetzen"**, **"Ersatzprodukt"**: ein Artikel, der **Ihnen** auf **unsere** Veranlassung hin geliefert wird, wenn 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 überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu **ersetzen**. **Wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass ein **Ersatzprodukt** dasselbe Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessungen oder dieselbe Farbe wie das vorherige **geschützte Produkt** haben wird.
- **"Einzelhändler"**: der Verkäufer, der von **Microsoft** ermächtigt wurde, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **"Dienstleistungsvertrag"**, **"Vertrag"**: dieses Dokument, in dem alle **Schutzbestimmungen**, Bedingungen, Ausschlüsse und Beschränkungen für den **Dienstleistungsvertrag** über den erweiterten Hardware-Service von **Microsoft** für Surface Hub-Geräte aufgeführt sind und das **Ihnen** beim Kauf von **unserem Einzelhändler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **"Dienstleister"**: der von **uns** autorisierte **Reparaturdienstleister**, der **Ihr geschütztes Produkt repariert**.
- **"Laufzeit"**: der in **Ihrer Bestellung** angegebene Zeitraum, der die Dauer darstellt, für die die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind.
- **"Wir"**, **"uns"**, **"unser"**: die Partei(en), die verpflichtet ist (sind), die Dienstleistungen im Rahmen dieses **Vertrags** als **Vertragsanbieter/Verpflichteter** zu erbringen und die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrags** als **Verwalter** zu übernehmen.
- **"Sie"**, **"Ihr"**: der Käufer/Eigentümer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags geschützten Produkts**.

#### GEBIET

Dieser **Dienstleistungsvertrag** ist nur in Luxemburg gültig und kann nur dort erworben werden.

#### LAUFZEIT DES DIENSTLEISTUNGSVERTRAGS – DATUM DES INKRAFTTRETENS DES SCHUTZES

Der **Schutz** für einen **Ausfall** beginnt mit dem Ablauf der ursprünglichen Teile- und/oder Arbeitsgarantie des **Herstellers** und gilt für den Rest der in **Ihrer Bestellung** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**, je nachdem, was früher eintritt.

#### UNTER DEN VERTRAG FALLENDE PRODUKTE

**Schutzberechtigt** im Rahmen dieses **Dienstleistungsvertrags** ist ein **Produkt**, das folgende Kriterien erfüllt: Es (i) handelt sich um ein **geschütztes Produkt**; (ii) wurde von **Microsoft** oder einem autorisierten **Einzelhändler** erworben; und (iii) besteht eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten auf das **Produkt**.

#### WAS GESCHÜTZT IST – ALLGEMEIN

Während der im Abschnitt **"Laufzeit des Dienstleistungsvertrags – Datum des Inkrafttretens des Schutzes"** beschriebenen **Laufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach **unserem** alleinigen Ermessen vor, dass:

- die für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderliche Arbeit und/oder die erforderlichen Teile übernommen bzw. bereitgestellt werden; oder
- anstelle einer solchen **Reparatur** ein **Ersatzprodukt** für das **geschützte Produkt** geliefert wird; oder

iii. ein direktes **Ersatzprodukt** für das **geschützte Produkt** geliefert wird, wenn dies in der Beschreibung **Ihres Plans** angegeben ist.

**Wir** werden **Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags **reparieren** oder **ersetzen**. Wenn **wir** uns entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, kann der technologische 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 Kostendifferenz des **Ersatzprodukts** geleistet. Alle Teile oder Einheiten, die im Rahmen dieses **Vertrages ersetzt** werden, gehen in vollem Umfang in **unser** Eigentum über. Wenn ein **Ersatzprodukt** zur Verfügung steht und anstelle einer **Reparatur** geliefert wird, sind alle Zubehörteile, Anbauteile 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, in einem solchen **Ersatzprodukt** nicht enthalten.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "**Schutzplanoptionen**", der für **Ihren Plan** gilt.

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

- 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 einen neuen, umgebauten oder überholten Artikel mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu **ersetzen**, bei dem es sich möglicherweise nicht um dasselbe Modell handelt und der eventuell nicht dieselbe Größe, Abmessungen oder Farbe wie das vorherige **Produkt** hat.
  - ▶ Technologische Fortschritte können dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das vorherige **Produkt**, und in einer solchen Situation sieht dieser **Vertrag** für **Sie** keine Rückerstattung einer solchen Preisdifferenz vor.
  - ▶ Alle **Produktteile**, Komponenten oder ganzen Einheiten, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrages ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- B. Der im Rahmen dieses **Vertrages** beschriebene **Schutz ersetzt** nicht die gültige **Herstellergarantie** und bietet in diesem Zeitraum auch keine doppelten Leistungen. In diesem Zeitraum liegt alles, was durch die **Herstellergarantie geschützt** ist, in der alleinigen Verantwortung des **Herstellers** und wird nicht durch diesen **Vertrag** geschützt, und zwar unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seine Verpflichtungen zu erfüllen. Während dieses Zeitraums stehen **Ihnen** im Falle einer Vertragswidrigkeit des **Produkts** von Rechts wegen Rechtsbehelfe gegenüber dem **Hersteller** zu, die vom **Vertrag** unabhängig sind.
- C. Der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument ausdrücklich beschrieben ist, soweit es auf **Ihren Vertrag** zutrifft. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, ist nicht **geschützt** (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die von **Microsoft** oder den mit **Microsoft** verbundenen Unternehmen gesondert angeboten werden).
- D. **Ihre Verantwortlichkeiten**: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmäßig Sicherungskopien von Software und/oder Daten zu erstellen, insbesondere vor der Inanspruchnahme von Leistungen, die durch diesen **Vertrag geschützt** sind. Software- und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungsdienste sind nicht **geschützt**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem ein **Ausfall** nicht von **uns** oder **unserem autorisierten Dienstleister** erkannt wird, sind **Sie** für alle Kosten in Verbindung mit einem solchen Service verantwortlich, einschließlich aller Versandkosten.

#### SCHUTZPLANOPTIONEN

(Wie in **Ihrer Bestellung** angegeben und für **Sie** zutreffend.)

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

Bei Abschluss dieses **Vertrages** besteht der im Abschnitt "Was ist **geschützt** - Allgemeines" beschriebene Schutz, der insbesondere **Ausfälle** umfasst, wobei die folgenden Bestimmungen gelten:

#### GESCHÜTZTE PRODUKTE UNTER DEM SURFACE HUB-PLAN

Geräte der Surface Hub-Serie und alle anderen in der Originalverpackung des Geräts enthaltenen Komponenten, wie Surface -Zubehör und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, sind, soweit vorhanden, im Rahmen dieses **Plans geschützt**.

#### SCHUTZ DURCH DEN SURFACE HUB-PLAN

Im Rahmen **Ihres** Surface Hub-**Plans** haben Sie bei einem **Ausfall** während der **Vertragslaufzeit** und vorbehaltlich der **Haftungsgrenze** in Bezug auf die **Reparatur** und/oder ein **Ersatzprodukt** für **Ihr** Gerät Anspruch auf maximal drei (3) **Reparaturen** und ein (1) **Ersatzprodukt** für ein **geschütztes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** in Bezug auf Zubehörteile und Netzteile der Marke Surface, die in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind (wie in der nachstehenden Tabelle angegeben).

MIT ERREICHEN DER MAXIMAL ZULÄSSIGEN ANZAHL AN **ANSPRÜCHEN** IN BEZUG AUF DAS GERÄT DER SURFACE HUB-SERIE ERLISCHT DER **SCHUTZ** IM RAHMEN DIESES **PLANS**, UNABHÄNGIG VON DER GEMÄSS DEM LAUFENDEN VERTRAG NOCH VERBLEIBENDEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	MAXIMALE ANZAHL AN LEISTUNGEN
Gerät der Surface Hub-Serie	drei (3) <b>Reparaturen</b> und ein (1) <b>Ersatzprodukt</b>
Netzteil mit Anschlusskabeln, soweit ein solches Netzteil in der Originalverpackung des Geräts enthalten war	eine (1) Leistung
Zubehör der Marke Surface, soweit es in der Originalverpackung des Geräts enthalten war	eine (1) Leistung pro Zubehörteil

## VERWALTUNGSGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres** Surface Hub-**Plans** fällt keine **Verwaltungsgebühr** an.

## SCHUTZ DES ERSATZPRODUKTS

Ein im Rahmen dieses **Plans** geliefertes **Ersatzprodukt** gilt automatisch als **geschütztes Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags**, und der **Schutz** für ein solches **Ersatzprodukt** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgesetzt, sofern **Ihre** aktuelle **Laufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Haftungsgrenze** nicht erreicht wurde. Die Lieferung eines **Ersatzprodukts** führt nicht zur Verlängerung **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit**.

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

DIESER **Dienstleistungsvertrag** SCHÜTZT KEINE **ANSPRÜCHE**, DIE IM ZUSAMMENHANG MIT FOLGENDEN PUNKTEN STEHEN ODER SICH DARAUS ERGEBEN:

- a) Unbeabsichtigte Beschädigung. Unbeabsichtigte Schäden sind unbeabsichtigte Schäden bei der Handhabung, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des geschützten Produkts, Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit dem Bruch des Bildschirms entstehen.
- b) Bereits bestehende Mängel, die eingetreten oder **Ihnen** bekannt geworden sind ("bestehende Mängel" sind Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die bereits vor Abschluss dieses **Vertrags** bestanden).
- c) Unsachgemäße Verpackung und/oder Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- d) Alle Neben- oder Folgeschäden oder indirekten Schäden jeder Art, darunter insbesondere: (i) Sachschäden, Zeitverluste, Datenverluste oder Einkommensverluste, die sich aus einem definierten **Ausfall**, einem nicht definierten mechanischen/elektrischen Ausfall, separat von **Microsoft** oder den mit **Microsoft** verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei erbrachten Schulungsleistungen oder jeder anderen Art von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt** ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf nicht geschützte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder das mangelnde Vermögen, 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 und Halterungen Dritter, kundenspezifische Nischen und dergleichen; oder (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell, eine andere Größe, andere Abmessungen oder eine andere Farbe als das ursprüngliche **geschützte Produkt** hat.
- e) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **uns** autorisierten **Dienstleister** bzw. gemäß den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.
- f) Schäden durch Einfrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Verbiegen.
- g) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- h) Die vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, verletzenden, böswilligen, rücksichtslosen oder beleidigenden Weise, die zu dessen Beschädigung und/oder Ausfall führt.
- i) Schäden oder Fehlfunktionen an **Ihrem Produkt**, die durch digitale Inhalte, Software (gleich ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder darauf zurückgeführt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Betrieb eines Softwarevirus, die mangelnde Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere software-basierte bzw. digitale Fehlfunktionen.
- j) Verlust, Diebstahl, böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- k) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Unruhen, nukleare Strahlung, Kriege, Absichten oder Handlungen feindlicher Regierungen oder sonstige Handlungen, radioaktive Verseuchung, Umwelt- und Witterungseinflüsse oder Naturkatastrophen, einen Einsturz, Explosionen oder ein Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz, Sand oder Rauch oder andere Telekommunikationsstörungen.
- l) Mangelnde Durchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung; Betrieb oder 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 Bauteilmängel, unsachgemäße Konstruktionen oder Fehler des **Herstellers** zu beheben, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
- n) **Produkte**, bei denen die Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- o) Kosmetische Schäden, wie auch immer sie an **Ihrem Produkt** entstanden sind, einschließlich Kratzer, Schrammen und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Verlust der Funktionalität.
- p) Normale periodische oder vorbeugende Wartungsmaßnahmen, Einstellungen, Änderungen oder Instandhaltungsmaßnahmen.
- q) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der vorstehenden Bestimmung "**Geschütztes Produkt**" aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen Gesamtpakets geliefert wurden).
- r) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Herstellergarantie** des **Produkts** geschützt sind, oder alle nicht funktionierenden/nicht strombetriebenen 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 -formen, Schalter und Kabel.
- s) Haftung für Sach- oder Personenschäden, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** oder eines gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** gelieferten **Ersatzprodukts** ergeben.
- t) Alle Kosten, die durch das Versagen von Gegenständen entstehen, die als Verbrauchsmaterial gedacht sind.
- u) Jegliche **Ansprüche**, für die keine **Bestellung** vorliegt, es sei denn, **wir** erklären **uns** bereit, die Leistungen aus dem **Vertrag** zu übertragen.
- v) Alle **Ansprüche** auf die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für die Wiederherstellung von Daten **Ihres Produkts**.
- w) Alle Verluste, Schäden, Haftungen oder Kosten, die direkt oder indirekt, gleich ob ganz oder teilweise, durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, böswilligen Codes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen verursacht wurden oder sich daraus ergeben.
- x) Alle **Ansprüche** oder Leistungen aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung eines solchen Schutzes, die Befriedigung eines solchen **Anspruchs** oder die Gewährung einer solchen Leistung dazu führen, dass **uns** Sanktionen, Verbote oder Beschränkungen gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderen geltenden Rechtsvorschriften auferlegt würden.
- y) Alle Schäden, die sich aus dem unbefugten Zugriff oder der unbefugten Nutzung eines Systems, einer Software, Hardware oder Firmware oder aus der Veränderung, Neuprogrammierung,

Zerstörung oder Löschung von Daten oder Software ergeben,  
ganz gleich mit welchem Mittel.

#### GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN

**WICHTIG: WENN SIE EINEN ANSPRUCH GELTEN MACHEN, BEDEUTET DIES NICHT AUTOMATISCH, DASS DER AUSFALL IHRES PRODUKTS UNTER DIESEN DIENSTLEISTUNGSVERTRAG FÄLLT. 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 BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR SCHÄDEN, DIE DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUREN AN IHREM PRODUKT ENTSTANDEN SIND.**

Bitte halten Sie **Ihre Bestellung** bereit und rufen Sie **uns** unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> an oder besuchen Sie uns unter <https://mybusinessservice.surface.com>. **Unsere** autorisierten Vertreter werden umgehend Einzelheiten zu dem Problem, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, in Erfahrung bringen und zunächst versuchen, die Situation telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen. Wenn es **uns** nicht gelingt, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen, erhalten **Sie** eine für Ihren **Anspruch** eine Serviceanforderungsnummer und weitere Hinweise dazu, wie Sie Leistungen für **Ihr Produkt** erhalten.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Einzelhändler** und schicken Sie es **nur** ein, wenn **Sie** entsprechende Anweisungen von **uns** erhalten. Wenn **Sie** von uns angewiesen werden, das **Produkt** zu einem **Dienstleister** in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Einzelhändler** zu bringen, oder wenn **Sie** angewiesen werden, das Produkt an einen anderen Ort (z. B. ein autorisiertes Depotzentrum) zu schicken, stellen Sie bitte sicher, dass Sie **Ihrem Produkt** alle folgenden Informationen beilegen:

- a) das fehlerhafte **Produkt**;
- b) eine Kopie **Ihrer Bestellung**;
- c) eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben; und
- d) ein auffälliger Vermerk der von **uns** in Bezug auf **Ihren Anspruch** vergebenen Serviceanforderungsnummer.

HINWEIS: Wenn **wir** von **Ihnen** verlangen, dass Sie das **Produkt** an einen anderen Ort schicken, werden **wir Ihnen** genaue Anweisungen dazu geben, wie das **Produkt** zu versenden ist. Bei Postversand übernehmen **wir** die Kosten für den Versand zu und von **Ihrem** Standort, wenn **Sie** alle Anweisungen befolgen. Wir bitten **Sie** dringend, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** nicht für Frachtkosten oder Schäden aufgrund einer unsachgemäßen Verpackung durch **Sie** verantwortlich sind.

Der **Schutz** wird nur für unter den Vertrag fallende **Reparaturen** gewährt, die von einem von **uns** autorisierten **Dienstleister**, **Einzelhändler** oder Depot-Center durchgeführt werden. Wenn **Ihre Laufzeit** während der Dauer eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Schutz** unter diesem **Vertrag** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte, laufende **Anspruch** gemäß den Bedingungen dieses Vertrags vollständig erledigt wurde.

#### LEISTUNGSERBRINGUNG

Sobald der **Schutz** bestätigt wurde, können die Leistungen in Bezug auf das mangelhafte **Produkt** auf eine oder alle der folgenden Weisen erbracht werden:

- Zunächst können **unsere** autorisierten **Microsoft** IT-Support-Mitarbeiter versuchen, das Problem per Telefon und/oder per Fernzugriff zu lösen.
- Falls eine **Reparatur** per Telefon/Fernzugriff nicht erfolgreich ist, können **wir** einen autorisierten **Microsoft**-Techniker zum Standort des **geschützten Produkts** entsenden, um das Problem weiter zu bewerten und zu versuchen, die erforderlichen **Reparaturen** vor Ort durchzuführen.
  - **Geschützte Reparaturen** werden dort ausgeführt, 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 einem **geschützten Ausfall** wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen.
- Wenn **wir** zu einem beliebigen Zeitpunkt feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht per Fernzugriff oder vor Ort **repariert** werden kann, sorgen **wir** für den sicheren Ausbau und Versand des defekten **Produkts** an **unser** autorisiertes Servicezentrum.
  - Sobald das **geschützte Produkt repariert** ist, oder wenn **wir** feststellen, dass ein **Ersatzprodukt** bereitgestellt werden muss, sorgen **wir** auch für den sicheren Versand des **reparierten Produkts** bzw. des **Ersatzprodukts** sowie für die grundlegende Neuinstallation.

Wenn **Ihre Laufzeit** während der Zeit, in der ein genehmigter **Anspruchs** bearbeitet wird, abläuft, wird der **Schutz** unter diesem **Dienstleistungsvertrag** bis zu dem Zeitpunkt verlängert, an dem der laufende genehmigte **Anspruch** gemäß den Bedingungen dieses Vertrags vollständig erledigt wurde. Sobald ein solcher laufender **Anspruch** erledigt ist, endet der **Schutz** aus diesem **Vertrag**.

#### KEINE VERLÄNGERUNG

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

#### KEINE ÜBERTRAGBARKEIT

**Sie** sind nicht berechtigt, den **Schutz** aus diesem **Dienstleistungsvertrag** auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt zu übertragen.

#### KÜNDIGUNG

##### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

**Sie** können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **uns** unter den nachstehenden Kontaktmöglichkeiten über Ihren Kündigungswunsch informieren.

**Sie** können eine E-Mail unter [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) an **uns** senden oder **uns** unter der Telefonnummer anrufen, die unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> hinterlegt ist. **Sie** können sich auch schriftlich an **uns** wenden unter **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Dazu können **Sie** das Kündigungsformular am Ende des vorliegenden Dokuments verwenden.

Wenn **Ihre** Kündigungsmittelung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Abschluss des **Vertrags** erfolgt, wird die von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlte Gebühr abzüglich aller von **uns** ausgezahlten **Leistungen** zu einhundert Prozent (100 %) erstattet.

Wenn **Ihre** Kündigungsmittelung dreißig (30) Tage nach Abschluss des **Vertrags** erfolgt, wird die von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlte Gebühr abzüglich aller von **uns** ausgezahlten **Leistungen** anteilig erstattet.

### **UNSER KÜNDIGUNGSRECHT**

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor Wirksamwerden der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Die Kündigungsmittelung wird an **Ihre** in **unserer** Datei gespeicherte Adresse (E-Mail- bzw. physische Adresse) geschickt und enthält Angaben zum Kündigungsgrund und zum Wirksamwerden der Kündigung. Wenn **wir** den vorliegenden **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung nach den vorstehend beschriebenen Kriterien, und es fallen keine Kündigungsgebühren an.

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

- a) Ausbleiben der Zahlung der von **Ihnen** für den **Vertrag** zu zahlenden Vertragsgebühr;
- b) vorsätzlich falsche Angaben von **Ihnen**; oder
- c) eine wesentliche Verletzung der Pflichten aus diesem **Vertrag** durch **Sie** in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Verwendung.

### **BESCHWERDEVERFAHREN**

**Wir** sind stets bestrebt, **Ihnen** erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sein, benachrichtigen Sie bitte einen **unserer** Vertreter unter der Telefonnummer, die unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> hinterlegt ist, oder senden Sie eine E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Wir** werden **Ihnen** innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde antworten. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Frist eine vollständige Antwort zu geben (z. B. weil eine detaillierte Prüfung erforderlich ist), werden **wir Ihnen** eine vorläufige Antwort geben, in der wir **Ihnen** mitteilen, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird 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**

#### **DATENSCHUTZ**

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Daten gemäß den aktuellen Datenschutzvorschriften ("Rechtsvorschriften") zu schützen. Für die Zwecke der Rechtsvorschriften sind **Microsoft** und der **Verwalter** die Datenverantwortlichen. Mit dem Abschluss dieses **Dienstleistungsvertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** Daten in **Ihrem** Namen erfassen und verarbeiten, wenn **wir** die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Leistungen erbringen. Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Methoden, mit denen **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter <https://privacy.microsoft.com>.

#### **VERWENDUNG UND WEITERGABE VON PERSONENBEZOGENEN DATEN**

**Wir** verarbeiten die personenbezogenen Daten, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen und die **wir** über **Sie** besitzen, auf folgende Weise:

- a) zur Erbringung von **Leistungen** und andere damit verbundene Zwecke. Dies kann auch Entscheidungen umfassen, die mit automatisierten Mitteln getroffen werden, um den **Vertrag** zwischen **uns** und **Ihnen** zu erfüllen.
- b) zur Forschungs- oder statistischen Zwecken im Rahmen **unserer** legitimen Interessen: zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Vorhersage zukünftiger geschäftlicher Auswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen, die in einem Land außerhalb der EU gelten.
- c) um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** glauben, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** in eine Kontaktaufnahme für diese Zwecke eingewilligt haben.
- d) um **Sie** über Änderungen an **unserem** Service zu informieren, da dies **unseren** (aufsichts)rechtlichen Verpflichtungen entspricht.
- e) zur Verhinderung von Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen ist dies erforderlich, damit wir **unseren** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen in den EU-Ländern.

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

**Wir** können **Ihre** personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen für **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Dienstleistungen in **unserem** Namen erbringen. Dazu gehören Konzerngesellschaften, Vertreter, Drittverwalter, Versicherer, Kreditagenturen, Betrugsermittlungsagenturen, Buchhalter, Aufsichtsbehörden und gesetzlich vorgeschriebene Akteure.

#### **INTERNATIONALE DATENÜBERMITTLUNG**

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") übermittelt und dort verarbeitet werden. Derzeit übermitteln **wir** personenbezogene Daten an Orte außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR und in die USA. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten an Orte außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR übermitteln, werden **wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass diese sicher und gemäß dieser Datenschutzerklärung und den Rechtsvorschriften behandelt werden. Zum Schutz der Daten verwenden **wir** mit diesen Parteien die von der Europäischen Kommission genehmigten "Standardvertragsklauseln".

## **IHRE RECHTE**

Natürliche Personen im EWR haben mehrere Rechte im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten. Diese Rechte gelten nur unter bestimmten Umständen und vorbehaltlich bestimmter gesetzlicher Ausnahmen. Dazu gehört das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten zu verlangen, die **wir** über **Sie** gespeichert haben.

**Sie** haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke jederzeit zu widersprechen;
- b) Widerspruch gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten einzulegen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht;
- c) auf personenbezogene Daten, die sich unter **unserer** Kontrolle befinden, zuzugreifen und sie zu kopieren und Informationen darüber zu verlangen, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu verlangen;
- e) unzureichende, unvollständige oder unrichtige Daten aktualisieren oder berichtigen zu lassen;
- f) die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;
- g) von **uns** zu verlangen, dass **wir Ihnen** Ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, oder zu verlangen, dass **wir** die Daten direkt an einen anderen Datenverantwortlichen "portieren", jedoch stets nur dann, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung oder auf der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und mit automatisierten Mitteln erfolgt;
- h) eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen; und
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die auf der Einwilligung vor deren Widerruf beruht, berührt wird.

## **SPEICHERUNG**

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

Wenn **Sie** Fragen zu **unserer** Verwendung **Ihrer** persönlichen Daten haben, kontaktieren Sie **uns** bitte unter <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- A. **Unterverträge; Abtretung.** Wir können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder abtreten, aber **wir** werden dadurch nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.
- B. **Kein Rechtsverzicht; salvatorische Klausel.** Das Versäumnis oder die Verzögerung einer Partei, eine der vorliegenden Vertragsbestimmungen durchzusetzen, gilt nicht als grundsätzlicher Verzicht auf ein solches Recht. Sollte eine der vorliegenden Bestimmungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie rechtskonform ist, und alle übrigen Bestimmungen bleiben uneingeschränkt in Kraft.
- C. **Mitteilungen.** Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass wir Sie zu allen Zwecken unter der **uns** mitgeteilten Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen oder Anfragen, die sich auf diesen **Vertrag** beziehen, erfolgen in schriftlicher Form und können auf jedem angemessenen Weg versandt werden, insbesondere per Post, per E-Mail, als Textnachricht oder durch einen namhaften gewerblichen Nachtkurierdienst. Mitteilungen an Sie gelten als zugestellt, wenn sie an eine E-Mail-Adresse versendet werden, die Sie **uns** zur Verfügung gestellt haben, oder sieben (7) Tage nach Postversand an die von Ihnen angegebene Adresse.
- D. **Anwendbares Recht.** Das auf den **Vertrag** anwendbare Recht ist das Recht von Luxemburg, dessen Gerichte für alle Streitigkeiten zwischen den **Vertragsparteien** nicht ausschließlich zuständig sind.

## **GESAMTER VERTRAG**

Dieser **Dienstleistungsvertrag**, einschließlich der **Bestellung** sowie der Bestimmungen, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vertragsvereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und kann, soweit gesetzlich nicht etwas anderes vorgesehen ist, durch nicht in diesem Vertrag enthaltene Zusicherungen, Versprechen und Bedingungen nicht geändert werden.

**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 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 kündige ich den von mir abgeschlossenen Vertrag für folgende(s) Gerät(e):  
Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Hier erfahren Sie mehr](#)

- Name des Kunden:

- Seriennummer des Geräts:

- Unterschrift des Kunden

- Datum