

Versicherungsbedingungen für Unternehmen - mechanische Betriebsstörung

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH! Vielen Dank für **Ihren** Abschluss einer „Microsoft Versicherung für mechanische Betriebsstörungen“. Bitte bewahren Sie diese Versicherungsbedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da im Falle eines Versicherungsanspruchs beide Unterlagen erforderlich sind. Lesen Sie bitte die Unterlagen sorgfältig durch und prüfen Sie, ob diese den von Ihnen gewünschten Versicherungsschutz enthalten und Ihnen der Umfang des Versicherungsschutzes klar ist. Bitte richten Sie etwaige Fragen zu den in dieser Police enthaltenen Informationen oder zum Deckungsumfang allgemein an den Verwalter, indem Sie zu der folgenden Website gehen: <https://support.microsoft.com/de-at/products/surface-devices/surface-business>.

DEFINITIONEN

In diesen gesamten Versicherungsbedingungen haben die folgenden fett gedruckten Wörter die angegebene Bedeutung –

- **„Wir“, „Uns“, „Unser“:** der **Versicherer**, der **Hersteller**, Verwalter oder Anspruchsverwalter.
- **„Hersteller“, „Microsoft“:** der Hersteller von Originalteilen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com. **Microsoft** wurde beauftragt, **Ihren Vertrag** im Namen des **Versicherers** zu verwalten.
- **„Einzelhändler“:** der Verkäufer, der von **uns** die Genehmigung erhalten hat, den **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen bzw. mit **Ihnen** abzuschließen.
- **„Versicherer“:** diese Versicherung besteht zu 100 % bei AmTrust Europe Limited, einer englischen Gesellschaft, mit Sitz an der Adresse Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Vereinigtes Königreich (01229676). Der Versicherer ist von der britischen Aufsichtsbehörde für Finanzdienstleistungen *Prudential Regulation Authority* zugelassen und unterliegt den britischen Finanzaufsichtsbehörden *Financial Conduct Authority* und *Prudential Regulation Authority*, Finanzdienstleistungsnummer 202189. Der Versicherer ist berechtigt, in Österreich gemäß dem freien Dienstleistungsverkehr seine Geschäftstätigkeit auszuüben. Diese Angaben können im britischen Finanzdienstleistungsregister (*Financial Services Register*) unter www.fca.org.uk überprüft werden.
- **„Sie“, „Ihr(e)“:** der Käufer/Eigentümer des/der durch den **Vertrag** versicherten/zu versichernden **Produkts(e)**.
- **„Produkt“:** der Artikel, welchen **Sie** ursprünglich gekauft haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter, im Rahmen des vorliegenden **Vertrages** versicherter **Ersatzartikel**.
- **„Haftungsbegrenzung“:** einerseits die während der **Laufzeit** des vorliegenden **Vertrages** für Gewährleistungsansprüche vertraglich festgelegte betragsmäßige Haftungsobergrenze (**HAFTUNGSBEGRENZUNG (Obergrenze)**) des **Versicherers** für jeden einzelnen Anspruch und andererseits die gesamte **Laufzeit** des **Vertrages**, wie in den ‚Möglichkeiten des Versicherungsschutzes‘ angegeben.
- **„Folgeschaden“:** ein **Ihnen** infolge eines versicherten Ereignisses entstehender Verlust oder entstehende Kosten, welche(r) jedoch selbst nicht speziell im Rahmen des **Vertrages** abgedeckt ist/sind, einschließlich Verdienstaussfall oder entgangener Gewinn, Nutzungsausfall, Datenverlust oder andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“:** der Betrag, den **Sie** für das von der Versicherung erfasste **Produkt** bezahlt haben; abzüglich aller angefallenen Steuern bzw. Gebühren, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Kaufbeleg“:** die ursprüngliche, beim Kauf ausgestellte Rechnung, auf der die Angaben zum gekauften **Produkt** aufgeführt sind, oder ein ähnlicher Rechnungsbeleg oder ein Beleg über den Umtausch gemäß den Garantiedokumenten des **Herstellers**, welcher belegt, dass **Sie** Eigentümer des **Produkts** sind.
- **„Laufzeit“:** der Zeitraum, in welchem die Bestimmungen des vorliegenden **Vertrages** gemäß **Ihrem Versicherungsschein** gelten.
- **„Betriebsstörung“:** der tatsächliche Defekt oder das Durchbrennen eines Teils Ihres **Produktes** bei dessen bestimmungsgemäßem Gebrauch gemäß den Richtlinien des **Herstellers**, wobei die Ursache ein innerer elektronischer, elektrischer oder mechanischer Defekt des **Produkts** sein kann, der zu einer plötzlichen Störung der Funktionsfähigkeit des **Produkts** führt und behoben werden muss, bevor das **Produkt** seinen normalen Betrieb wiederaufnehmen kann.
- **„Selbstbehalt“:** der Betrag, den **Sie** pro Anspruch für Leistungen im Rahmen des **Vertrages** (sofern zutreffend) bezahlen müssen, wie in den ‚Möglichkeiten des Versicherungsschutzes‘ angegeben.
- **„Reparatur“:** die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um **Ihr Produkt** bei einer von dem **Vertrag** erfassten **Betriebsstörung** auszubessern, instand zu setzen oder wieder in einen einwandfreien, funktionstüchtigen Zustand zu versetzen. *Bei den zur **Reparatur** des **Produktes** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile handeln, die entsprechend den Werksangaben des ursprünglichen-**Produktes** ihren Zweck erfüllen.*
- **„Ersatz“ oder „Austausch“:** Falls **wir** feststellen sollten, dass sich das ursprüngliche, nun defekte **Produkt** nicht **reparieren** lässt, stellen **wir Ihnen** ein Produkt gleichen Modells oder eines mit ähnlichen Funktionen und Eigenschaften wie Ihr ursprüngliches **Produkt** zur Verfügung. ***Wir** werden **uns** nach Kräften bemühen, das **Produkt** zu **reparieren**, aber **wir** behalten **uns** vor, das defekte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Modell mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu **ersetzen**.*
- **„Versicherungsschein“:** die erste Seite **Ihres** Online-**Microsoft**-Kontos entsprechend den Angaben in den ‚Möglichkeiten des Versicherungsschutzes‘, welche **Ihren** Schutz im Rahmen des **Vertrages** bestätigt.
- **„Vertrag“:** Der Vertrag zwischen **Ihnen** und dem **Versicherer** wie in diesen Versicherungsbedingungen, auf dem **Kaufbeleg** und in **Ihrem Versicherungsschein** angeführt.

LAUFZEIT – INKRAFTTRETEN DES SCHUTZES

Der Versicherungsschutz bei einer **Betriebsstörung** beginnt mit Ablauf der kürzesten Garantielaufzeit des **Herstellers** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und dauert für die Laufzeit, die in **Ihrem Versicherungsschein** angeführt ist, oder bis zum Erreichen der **Haftungsbegrenzung (Obergrenze)**.

ANSPRUCHSVORAUSSETZUNGEN

Damit **Sie** für das **Produkt** im Rahmen des **Vertrages** Versicherungsschutz in Anspruch nehmen können, muss das **Produkt**: (a) von einem **Einzelhändler** gekauft worden sein; (b) muss es unter eine mindestens zwölf (12) monatige Garantie des Herstellers fallen und (c) nicht unter eine andere Versicherung, Garantie, Gewährleistung oder Kundendienstleistung fallen, welche die gleichen Leistungen gewährt wie die hier angeführten Leistungen.

WELCHER VERSICHERUNGSSCHUTZ BESTEHT – ALLGEMEINES

Bei Eintritt eines durch die Versicherung erfassten Ereignisses deckt der **Vertrag** - nach **unserem** alleinigen Ermessen - die Kosten für die zur **Reparatur** des **Produktes** notwendige Arbeit und/oder Ersatzteile, oder die Kosten für den anstatt einer **Reparatur** gewährten **Ersatz** des **Produktes**, wenn dieses eine **Betriebsstörung** aufweist.

Der in diesen Versicherungsbedingungen beschriebene Versicherungsschutz ersetzt weder die während der aktiven Laufzeit der **Herstellergarantie** oder -gewährleistung zu erbringenden Leistungen noch verdoppelt er diese. Während der Laufzeit der Herstellergarantie liegt alles, was unter diese Garantie oder Gewährleistung fällt, in der ausschließlichen Verantwortung des **Herstellers** und wird im vorliegenden **Vertrag**, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, nicht berücksichtigt. **Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen des **Vertrages**. Wenn **wir** uns für den **Ersatz Ihres Produktes** entscheiden, kann es - bedingt durch den technischen Fortschritt - dazu kommen, dass **Sie** ein Produkt mit einem geringeren Verkaufspreis als **Ihr Produkt** erhalten; in einem solchen Fall wird Ihnen die Preisdifferenz zwischen dem **Produkt** und dem **Ersatzprodukt** nicht erstattet. Sämtliche Teile oder Geräte, die im Rahmen des **Vertrages** ersetzt werden, gehen gänzlich in **unser** Eigentum über.

VERSICHERUNGSSCHUTZ

(Gemäß Angabe in Ihrem für Sie geltenden Versicherungsschein)

Ihren **Versicherungsschein** können Sie unter <https://support.microsoft.com/de-at/products/surface-devices/surface-business> aufrufen.

Wenn **Sie** den ‚Vertrag für Surface‘ abgeschlossen haben, wie in **Ihrem Versicherungsschein** angegeben, umfasst **Ihr Vertrag** Versicherungsschutz bei **Betriebsstörungen Ihres Produktes**.

BETRIEBSSTÖRUNGEN

Sie haben bei **Betriebsstörungen**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** des **Versicherers**, Versicherungsschutz für eine unbegrenzte Anzahl von Ansprüchen während der **Laufzeit** des **Vertrages** in Bezug auf **Reparaturkosten Ihres Produktes**.

SELBSTBEHALT

Ihr Vertrag sieht keinen Selbstbehalt vor.

HAFTUNGSBEGRENZUNG (Obergrenze)

Während der **Laufzeit Ihres Vertrages** darf der Maximalbetrag, zu dessen Zahlung **wir** gemäß dem **Vertrag** für den einzelnen (1) Anspruch verpflichtet sind, den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produktes** nicht überschreiten.

Während der **Laufzeit Ihres Vertrages** erhalten **Sie** Versicherungsschutz für Folgendes:

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während der **Laufzeit Ihres Vertrages**, bis zu einem Gesamtbetrag in Höhe des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produktes**, sofern **Ihr Produkt** nicht **ersetzt** werden muss.
- Bis zu einem (1) **Austausch Ihres Produktes**.

Wenn **Ihr Produkt ersetzt** werden muss, endet jeglicher Versicherungsschutz im Rahmen **Ihres Vertrages** und ab dem Datum der Bereitstellung des **Ersatzproduktes** wird kein weiterer Versicherungsschutz mehr gewährt.

HINWEIS – Zu Ersatzprodukten: Wenn es im Rahmen **Ihres Vertrages** zu einem **Austausch** kommt und **Ihnen** anstelle einer **Reparatur** ein Ersatzprodukt bereitgestellt wird, wird sämtliches Zubehör, welches nicht integraler Bestandteil der Grundfunktion **Ihres Produktes** ist, **NICHT** mit dem **Ersatzprodukt** bereitgestellt. **Ersatzprodukte** sind eventuell nicht das gleiche Modell oder haben nicht die gleiche Farbe wie **Ihr Produkt**. Ein **Ersatzprodukt** kann außerdem ein neues oder generalüberholtes Produkt mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen wie **Ihr Produkt** sein.

Wenn **wir uns** entscheiden, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, können wir einen erweiterten Austauschservice anbieten. Wenn **wir** den erweiterten Austauschservice anbieten, kann **Ihnen** das **Ersatzprodukt** zugesandt werden, bevor **wir** von **Ihnen** das defekte **Produkt** erhalten haben. **SIE MÜSSEN IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN NACH BESTÄTIGTEM ERHALT DES ERSATZPRODUKTES AN UNS SENDEN**. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzproduktes** an **uns** zurücksenden, wird **Ihnen** eine Gebühr in Höhe des empfohlenen Einzelhandelspreises des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung gestellt.

VERSICHERUNGSPRÄMIE

Die Versicherungsprämie enthält die Versicherungssteuer zum geltenden Steuersatz. Der Versicherer kann gesetzlich dazu verpflichtet sein, die

Versicherungssteuer anzupassen oder andere Änderungen vorzunehmen., In diesem Fall wird sich die Prämie ab diesem Zeitpunkt ändern.

Die Versicherungsprämie ist sofort bei Abschluss des Vertrages zur Zahlung fällig.

HINWEIS Wenn die erste oder einmalige Prämie nicht innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss des **Vertrages** und nach Aufforderung zur Zahlung der Prämie gezahlt wird, ist der **Versicherer** berechtigt, gemäß § 38 VersVG (Versicherungsvertragsgesetz) vom **Vertrag** zurückzutreten und es trifft ihn keine Leistungspflicht. Sollte die Prämie zum Zeitpunkt des Eintretens des Versicherungsfalles und nach Ablauf der genannten 14-tägigen Nachfrist noch nicht gezahlt sein, ist der **Versicherer** von der Verpflichtung zur Leistung frei. Die Leistungspflicht besteht jedoch weiter, sofern **Sie** ohne **Ihr** Verschulden von der fristgerechten Zahlung **Ihrer** Prämie abgehalten wurden.

Wird eine Folgeprämie nicht rechtzeitig gezahlt, erhalten **Sie** ein Aufforderungsschreiben, binnen 14 Tagen die Prämie zu begleichen. Begleichen **Sie** die Prämie nicht rechtzeitig, kann der **Versicherer** den Vertrag kündigen. Tritt der Versicherungsfall nach Ablauf der Frist ein und sind **Sie** zur Zeit des Eintrittes mit der Zahlung der Folgeprämie im Verzug, ist der **Versicherer** von der Verpflichtung zur Leistung frei, es sei denn, dass **Sie** an der rechtzeitigen Zahlung ohne **Ihr** Verschulden verhindert waren.

WAS IST NICHT ABGEDECKT – AUSSCHLÜSSE

IM RAHMEN DES VERTRAGES SIND ANSPRÜCHE IN ZUSAMMENHANG MIT DEN ODER INFOLGE DER FOLGENDEN FÄLLE NICHT ABGEDECKT:

- | | |
|--|--|
| (a) Ein bereits bestehender Zustand oder ein Zustand, von dem Sie Kenntnis hatten (<i>ein bereits bestehender Zustand bezieht sich auf einen Zustand, der sich im Rahmen der angemessenen mechanischen oder elektrischen Wahrscheinlichkeit auf die mechanische Eignung Ihres Produkts bezieht, bevor der Vertrag abgeschlossen wurde</i>). | (n) Produkte mit entfernten oder geänderten Seriennummern. |
| (b) Falsche Verpackung bzw. falscher Transport durch Sie oder Ihre Vertreter, durch welche(n) das Produkt während des Transports Schaden nimmt, einschließlich unzureichende Befestigung des Produktes während des Transports. | (o) Kosmetische Schäden an Ihrem Produkt , unabhängig von deren Ursache, einschließlich Beschädigungen, Kratzern oder Dellen, sofern solche kosmetischen Schäden nicht zu einem Funktionsverlust führen. |
| (c) Jeder Folgeschaden , welcher Art auch immer. | (p) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartungs-, Anpassungs-, Änderungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen. |
| (d) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen durch andere Personen als den von uns zugelassenen Servicetechnikern. | (q) Jede Serviceleistung in Bezug auf das Produkt , die von einer Garantie, einer anderen Serviceverpflichtung oder Versicherung abgedeckt ist. |
| (e) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen. | (r) Zubehörteile oder Peripheriegeräten (z.B. abnehmbare Tastaturen) oder Zubehör. |
| (f) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der Produktleistung . | (s) Bildschirm- oder Monitorfehler, einschließlich, aber nicht beschränkt auf in CRT-, LCD-, LED- oder Plasma-Bildschirmen eingebrennte Bilder durch Videospiele, verlängerte Anzeige von einem oder mehreren Videosignalen oder zerbrochene Bildschirme . |
| (g) Absichtlicher oder fahrlässiger Umgang mit dem Produkt auf schädliche, verletzende, arglistige, rücksichtslose oder anstößige Weise, welche zu einem Schaden und/oder dem Ausfall führt. | (t) Kosten für Komponenten, welche nicht von der Garantie des Originalherstellers des Produkts abgedeckt sind oder sämtliche Teile, die keine Betriebsteile bzw. nicht an den Strom angeschlossen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder sonstige Teile, wie zusätzliche Kabel, Batterien (sofern dies nicht abweichend in dem Vertrag angeführt ist), Anschlüsse, Leitungen, Sicherungen, Tastenfelder/-blöcke, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Verkabelungen. |
| (h) Schäden an oder Funktionsstörungen bei Ihrem Produkt aufgrund von oder im Zusammenhang mit einem Software-Virus oder etwaigen sonstigen softwarebasierten Funktionsstörungen. | (u) Haftung für oder Schäden an Eigentum oder Verletzung oder Tod einer Person aufgrund des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des Produkts . |
| (i) Verlust, Diebstahl oder böswillige Beschädigung oder Verschwinden. | (v) Kosten infolge des Versagens eines Gegenstands, der als Verbrauchsgegenstand gedacht ist. |
| (j) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Aufstände, nukleare Strahlung, Krieg oder feindliche Handlungen oder radioaktive Kontamination, Umwelteinflüsse, Witterungsbedingungen oder Naturgefahren, Zusammenbrüche, Explosionen oder Kollisionen von oder mit einem anderen Objekt, Feuer, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzeinschläge, Schmutz/Sand oder, Rauch. | (w) Jeder Anspruch, bei dem der Kaufbeleg nicht vorgelegt wurde, außer wir stimmen einer Gewährung der Leistung aus dem Vertrag zu. |
| (k) jeder Unfallschaden, jede physische Beschädigung Ihres Produktes, aufgrund eines plötzlichen und unvorhergesehenen Ereignisses, das die Funktionalität Ihres Produktes beeinträchtigt. | (x) Anspruch auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf die Wiederbeschaffung von Daten von Ihrem Produkt . |
| (l) Nichteinhaltung der Empfehlungen des Herstellers bezüglich Wartung und Betrieb oder Lagerung des Produkts unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des Herstellers entsprechen. | |
| (m) Produkte , welche vom Hersteller zurückgerufen werden, einer | |

ANSPRÜCHE

WICHTIG: DIE MELDUNG EINES VERSICHERUNGSFALLES BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG **IHRER** **PRODUKTES** IM RAHMEN **IHRER** **VERTRAGES** VON DER VERSICHERUNG ABGEDECKT IST. WENN **SIE** UNERLAUBTE REPARATUREN DURCHFÜHREN,

DECKT DER **VERTRAG** MÖGLICHERWEISE DEN SCHADEN NICHT AB.

Bitte halten Sie die folgenden Verfahren ein, um eine Deckungszusage und Serviceleistungen so schnell wie nach vernünftigem Ermessen möglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eintreten des Versicherungsfalles zu erhalten. Eine Nichteinhaltung dieser Verfahrens kann dazu führen, dass **Sie Ihren** Versicherungsanspruch verlieren.

Wenn **Sie** einen Anspruch geltend machen, wird **Ihnen Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Anspruch und der Art der **Betriebsstörung** stellen. Sie müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und in angemessener Weise dafür Sorge tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben, da falsche Informationen dazu führen können, dass **Sie Ihren** Versicherungsschutz verlieren.

Für einen bestmöglichen Service halten **Sie** bitte **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen **uns** unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an oder besuchen Sie <http://support.microsoft.com> für Online-Unterstützung. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter erfassen umgehend die Angaben bezüglich Ihres Problems mit dem **Produkt** und versuchen dieses zunächst per Telefon bzw. Fernzugriff zu lösen. Wenn **wir** das Problem nicht per Telefon bzw. Fernzugriff lösen können, erhalten Sie eine Kundendienst-Schadenummer und weitere Anweisungen von **uns**, wie Sie weiter vorgehen sollen, um das Problem mit **Ihrem Produkt** zu beheben.

Bitte geben oder bringen Sie **Ihr Produkt** nicht an den **Einzelhändler** zurück und schicken **Sie** es auch nicht an eine andere Stelle, außer **wir** fordern **Sie** dazu auf. Wenn **Sie** von **uns** die Anweisung erhalten, das **Produkt** einzusenden, achten Sie darauf, **Ihrem Produkt** sämtliche folgende Unterlagen beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- (3) Eine gut sichtbare Angabe Ihrer Kundendienst-Schadenummer, welche **wir Ihnen** mitgeteilt haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** einzusenden, geben **wir Ihnen** spezielle Anweisungen, wie Sie das **Produkt** einsenden sollen. Für den Einsende-Service bezahlen wir die Versandkosten von und an **Ihrem** Standort, sofern **Sie** sich an alle unsere Anweisungen halten. **Sie** sind angehalten, beim Transport bzw. Versand des **Produktes** Sorgfalt walten zu lassen, da wir nicht für Versandkosten oder Schäden durch falsche oder unzureichende Verpackung durch **Sie** aufkommen. Für das **Produkt** haften weiterhin **Sie** bis es bei **Microsoft** eingetroffen ist.

Schicken Sie keine Zubehörteile, Spiele oder sonstiges persönliches Eigentum mit, wenn **Sie Ihr Produkt** zum Service an **Microsoft** schicken, da **Microsoft** für dieses Eigentum keine Verantwortung oder Haftung übernimmt.

WICHTIG: ÖFFNEN SIE DAS **PRODUKT** NICHT. EIN ÖFFNEN KANN ZU SCHÄDEN AM **PRODUKT** FÜHREN, WELCHE NICHT VOM **VERTRAG** UMFASST SIND, UND EVENTUELL WIRD EIN SERVICE FÜR **IHR PRODUKT** UNMÖGLICH, SELBST GEGEN EINE GEBÜHR. NUR **MICROSOFT** ODER EIN VON **UNS** ZUGELASSENER AUTORISIERTER ANBIETER DARF ARBEITEN AM **PRODUKT** VORNEHMEN.

PFLICHTEN VON MICROSOFT

- (a) Wenn **Sie Ihr Produkt** zurücksenden, nimmt **Microsoft** eine Inspektion vor.
- (b) **Ihre** Versandkosten werden **Ihnen** von **Microsoft** erstattet, wenn der Anspruch berechtigt ist und der Versand nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **Microsoft** feststellt, dass **Ihr Produkt** eine Funktionsstörung hat, die in dem **Vertrag** angeführt ist, dann **repariert oder ersetzt Microsoft** (nach alleinigem Ermessen von **Microsoft**) das **Produkt** im Namen des **Versicherers**. **Microsoft** stellt **Ihnen** hierfür keine Kosten in Rechnung, wenn die Fehlfunktion durch eine **Betriebsstörung** verursacht wurde. Der **Ersatz** kann durch ein generalüberholtes Gerät oder ein in Bezug auf die Funktion gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **Microsoft Ihr Produkt ersetzt**, wird **Ihr Originalprodukt** Eigentum des **Versicherers**, und das **Ersatzprodukt** ist **Ihr** Eigentum. Ein weiterer Versicherungsschutz für das **Ersatzprodukt** besteht aus dem **Vertrag** nicht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ende der **Laufzeit** des **Vertrages** eine Störung aufweist, besteht im Rahmen des **Vertrages** keinerlei Versicherungsschutz. Nach Ende der **Laufzeit** des **Vertrages** kann **Ihnen** für den Kundendienst von **Microsoft** für die Diagnose und Behebung von Problemen mit **Ihrem Produkt** eine Gebühr in Rechnung gestellt werden.

IHRE PFLICHTEN

Um im Rahmen des **Vertrages** Kundendienstleistungen bzw. Support zu erhalten, sind **Sie** verpflichtet:

- (a) **Microsoft** die Seriennummer **Ihres Produktes** anzugeben.
- (b) **Microsoft** Angaben zu den Symptomen und Ursachen der Probleme mit **Ihrem Produkt** zu machen.
- (c) Anfragen zu Informationen zu beantworten, unter anderem in Bezug auf das Modell **Ihres Produktes**, eventuell an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder an **Ihrem Produkt** installiertes Zubehör, eventuell angezeigte Fehlermeldungen, vorgenommene Handlungen vor dem Auftreten des Problems an **Ihrem Produkt** sowie die unternommenen Schritte zur Lösung des Problems.
- (d) Die **Produktssoftware** auf aktuell veröffentlichte Versionen zu aktualisieren, bevor Sie sich an den Kundendienst wenden.
- (e) Die Anweisungen zu befolgen, die **Sie** von **Microsoft** erhalten, unter anderem, es zu unterlassen, **Microsoft** Produkte und Zubehör zu senden, welche nicht in den Geltungsbereich der **Reparatur-** oder **Ersatzleistung** fallen. Weiters stimmen **Sie** zu, **Ihr Produkt** in Übereinstimmung mit den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) **Sie** müssen **Ihr** defektes **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzproduktes** an **uns** senden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzproduktes** an **uns** zurücksenden, wird **Ihnen** eine Gebühr in Höhe des empfohlenen Einzelhandelspreises des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung gestellt.
- (g) **SIE SIND FÜR DIE SICHERUNG SÄMTLICHER SOFTWARE UND DATEN IN REGELMÄSSIGEN ABSTÄNDEN UND JEDENFALLS VOR BEGINN IRGENDWELCHER REPARATURARBEITEN VERANTWORTLICH. DER VERTRAG UMFASST NICHT DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE**

ODER DATEN ODER DEN DATENABRUF VON/AUF **IHR PRODUKT** UND **WIR** SIND NICHT IN DER LAGE, DATEN AUF EIN **ERSATZPRODUKT** ZU ÜBERTRAGEN, WELCHES **IHNEN** EVENTUELL ZUR VERFÜGUNG GESTELLT WIRD. **WIR** ÜBERNEHMEN AUF KEINEN FALL DIE HAFTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN, ODER FÜR DIE WIEDERBESCHAFFUNG VON DATEN VON IRGEND EINEM **PRODUKT**.

Bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Nichteinhaltung der vorstehend aufgeführten Vorschriften ist der **Versicherer** in Übereinstimmung mit § 6 VersVG nicht verpflichtet ist, Versicherungsleistungen zu erbringen.

BETRUG

Wenn **Sie** im Rahmen des **Vertrages** einen betrügerischen Anspruch geltend machen, oder wenn **Sie** betrügerische Mittel oder Geräte einsetzen, verirken **Sie** jegliche Versicherungsschutz im Rahmen des **Vertrages**. Der **Versicherer** behält sich ausdrücklich das Recht vor, den **Vertrag** in diesem Fall außerordentlich zu kündigen. Der **Versicherer** bzw. **Microsoft** kann in einem derartigen Fall die Polizei bzw. eine andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände eines solchen Anspruchs informieren. Der **Versicherer** behält sich das Recht vor, eine Untersuchung in Bezug auf **Ihren** Anspruch einzuleiten und behält sich das Recht vor, von **Ihnen** die Kosten für diese Ermittlung wegen Betrugs im Rahmen des **Vertrages** zu fordern.

Verjährung

Ansprüche im Rahmen des Versicherungsvertrags verjähren gemäß § 12 VersVG innerhalb von drei Jahren. Der **Versicherer** ist von seiner Leistungsverpflichtung gemäß § 12 Abs 3 VersVG befreit, wenn der Anspruch von **Ihnen** nicht innerhalb eines Jahres gerichtlich geltend gemacht wird.

HINWEIS nach § 12 Abs 3 VersVG:

Bitte beachten **Sie**, dass im Fall einer ablehnenden und begründeten Entscheidung des **Versicherers** bei **Ihrer** Geltendmachung eines Versicherungsfalles **Ihnen** keinen Versicherungsschutz zu gewähren, **Ihr** Anspruch auf eine Versicherungsleistung erlischt, wenn **Sie** diesen nicht innerhalb eines Jahres gerichtlich geltend machen.

VERLÄNGERUNG

Der **Vertrag** kann nach Ablauf **Ihrer Laufzeit** nach **unserem** Ermessen verlängert werden.. Wenn **wir** eine Verlängerung **Ihres** Versicherungsschutzes anbieten, berücksichtigt der angebotene Preis für die Verlängerung des **Vertrages** das Alter **Ihres Produktes** und die zu diesem Zeitpunkt anfallenden Kosten für den **Ersatz des Produktes**.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der Versicherungsschutz gemäß dem **Vertrag** kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden. **Sie** müssen **Microsoft** per E-Mail an msepbus@microsoft.com oder telefonisch unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Nummer darüber in Kenntnis setzen. Bei Veräußerung des versicherten Produkts gelten die in § 70 VersVG geregelten Kündigungsrechte des Erwerbers und des Versicherers.

RÜCKTRITTSRECHT

IHR RÜCKTRITTSRECHT

Sie können nach § 5b VersVG innerhalb von 14 Tagen in geschriebener Form vom **Vertrag** zurücktreten, wenn **Sie Ihre** Vertragserklärung persönlich bei einem **Einzelhändler** abgegeben haben und (a) keine Kopie der Vertragserklärung erhalten haben oder (b) die Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Festsetzung der Prämie und über vorgesehene Änderungen der Prämie nicht vor Abgabe **Ihrer** Vertragserklärung erhalten haben oder (c) die nach § 9a VAG erforderlichen Informationen nicht erhalten haben. Die Frist beginnt, sobald Sie den Versicherungsschein und die Versicherungsbedingungen, die genannten Informationen und eine Belehrung über den Rücktritt erhalten haben. Das Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat nach dem Zugang des Versicherungsscheins und einer Belehrung über das Rücktrittsrecht.

KÜNDIGUNG

IHRE KÜNDIGUNGSMÖGLICHKEIT

Zusätzlich räumen wir Ihnen eine Kündigungsmöglichkeit innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen nach dem Abschluss des **Vertrages** ein. Wenn Sie den Vertrag innerhalb dieser Frist kündigen, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von hundert Prozent (100 %) der von **Ihnen** gezahlten Versicherungsprämie, vorausgesetzt, innerhalb dieses Zeitraums wurde kein Anspruch geltend gemacht.

NACH DIESER FRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach dreißig (30) Tagen nach dem Abschluss des **Vertrages**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung der von **Ihnen** gezahlten Versicherungsprämie, vorausgesetzt, es wurde kein Anspruch geltend gemacht.

Sollten **Sie** von Ihrem Rücktrittsrecht oder der Kündigungsmöglichkeit Gebrauch machen, teilen Sie uns dies bitte folgendermaßen mit:

Sie können **uns** schreiben, an: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, **uns** anrufen, unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer, oder

uns eine E-Mail an msepsbus@microsoft.com senden.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** den **Vertrag** kündigen, informieren **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung. Diese Mitteilung wird an **Ihre** Anschrift in **unserem** Datensatz gesandt (E-Mail oder physische Anschrift, je nachdem); sie enthält den Grund für die und das Datum des Inkrafttretens der Kündigung. Wenn **wir** den **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage der gleichen Kriterien wie vorstehend beschrieben, und es kommt keine Kündigungsgebühr zu Anwendung.

Wir können den **Vertrag** nur aus den folgenden Gründen beenden:

- (a) Nichtbezahlung der Versicherungsprämie durch **Sie** (Rücktritt vom **Vertrag** gemäß § 38 Abs 1 VersVG),
- (b) absichtliche falsche Darstellung durch **Sie**, oder
- (c) wesentliche Verletzung von Pflichten im Rahmen des **Vertrages** durch **Sie** in Bezug auf das **Produkt** oder seinen Gebrauch gemäß § 6 VersVG.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir verfolgen stets das Ziel, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** dennoch nicht zufrieden sein, teilen Sie dies bitte einem **unserer** Mitarbeiter am Telefon unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an: msepsbus@microsoft.com mit.

Wir werden innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde bei **uns** antworten. Wenn es nicht möglich sein sollte, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine umfassende Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist, erhalten **Sie** eine vorläufige Antwort von **uns**, in der wir **Ihnen** mitteilen, was **wir** zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternehmen sowie wann und von wem **Sie** eine umfassende Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen gelöst.

Sollten **wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, teilen **wir Ihnen** mit, wann **Sie** eine Antwort erwarten können. Wenn **Sie** innerhalb von acht (8) Wochen keine Antwort von **uns** erhalten haben, oder wenn **Sie** mit der Antwort nicht zufrieden sind, sind **Sie** berechtigt, sich an die Finanzschiedsstelle (Financial Ombudsman Service, FOS) zu wenden, Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR oder per Telefon unter 0800 023 4567, Mobiltelefon unter 0300 123 9 123 oder aus Übersee unter +44 20 7964 0500 oder per E-Mail an complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Dieses Verfahren erfolgt unbeschadet **Ihres** Rechts, gerichtliche Schritte einzuleiten. Beachten Sie bitte jedoch, dass es einige Fälle gibt, in denen die FOS Beschwerden nicht berücksichtigen kann.

Unabhängig davon, können Sie Beschwerden im Zusammenhang mit der Versicherung auch an die zuständige Stelle bei

Financial Conduct Authority
25 The North Colonnade, Canary Wharf
London E14 5HS
England

oder

Finanzmarktaufsicht (FMA)
Bereich Versicherungs- und Pensionskassenaufsicht
1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5
www.fma.gv.at

richten.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

Bei Abschluss des Vertrages mit dem Versicherer stimmen Sie zu, dass Ihre persönlichen Daten gemäß den folgenden Angaben verwendet und verarbeitet werden. Bitte lesen Sie daher die folgenden Datenschutzbestimmungen aufmerksam durch.

EINWILLIGUNG ZUR DATENÜBERTRAGUNG

Mit **Ihrer** Einwilligung stimmen Sie zu, dass **Ihre** Daten wie nachstehend beschrieben verwendet werden dürfen:

DATENSCHUTZ

Der **Versicherer** und **Microsoft** setzen sich für den Schutz **Ihrer** Privatsphäre ein. Bitte lesen Sie diesen Abschnitt aufmerksam, da Sie bestätigen müssen, dass Sie diese Bedingungen gelesen und akzeptiert haben..

WIE WIR IHRE DATEN NUTZEN UND SCHÜTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Der **Versicherer** und **Microsoft** verwenden **Ihre** Daten zur Verwaltung **Ihres Vertrages**, einschließlich der Bearbeitung und der Schadensabwicklung. **Ihre** Daten umfassen alle Angaben, die der **Versicherer** und **Microsoft** über **Sie** und **Ihre** Transaktionen speichern. **Wir** können **Ihre** Daten nutzen und anderen Mitgliedern der AmTrust Group und der Microsoft Group, nämlich Microsoft Corporation, AmTrust Financial Services Inc, AmTrust North America

Inc, AMT Warranty Corporation, offenlegen, um **Ihren Vertrag** zu verwalten. Der **Versicherer** und **Microsoft** gewährleisten einen angemessenen Schutz **Ihrer** Daten.

Wir verwenden von Ihnen folgende Daten:

Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, erworbenes Produkt (Modell, Type, Seriennummer,..)

Der **Versicherer** und **Microsoft** legen **Ihre** Daten keiner Person offen, die nicht einem der beiden Konzerne angehört (das heißt einem Unternehmen, welches ein Mutter- oder Zweigunternehmen einer der Parteien ist), mit folgenden Ausnahmen:

- Wenn **Sie Ihre** ausdrückliche Erlaubnis gegeben haben.
- Wenn der **Versicherer** und **Microsoft** gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind.
- Andere Unternehmen, die bei der Verwaltung und Bearbeitung des Vertrages für den **Versicherer, Microsoft** oder **Sie** eine Leistung erbringen.

Der **Versicherer** und **Microsoft** können diese Daten an andere Länder und Gerichtsbarkeiten übermitteln, auf der Grundlage, dass jeder, über den diese gehen, ebenfalls einen angemessenen Schutz gewährleistet. Diese Daten können allerdings von Strafverfolgungsbehörden und anderen Behörden eingesehen werden, um Verbrechen zu verhindern und aufzuklären sowie um gesetzliche Vorschriften einzuhalten.

Sie geben ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis, dass Daten in Bezug auf **Sie** und **Ihr Produkt** von verbundenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika, nämlich

Microsoft Corporation One Microsoft Way, Redmond, WA 98052,
AmTrust Financial Services Inc 59 Maiden Lane, 43rd Floor, New York, NY 10038,
AmTrust North America, Inc. 59 Maiden Lane, 43rd Floor, New York, NY 10038, und
AMT Warranty Corporation 59 Maiden Lane, 43rd Floor, New York, NY 10038
gespeichert und verarbeitet werden dürfen.

Bitte beachten Sie, dass die Vereinigten Staaten von Amerika nicht zu den Ländern gehören, die nach Ansicht der Europäischen Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau aufweisen.

IHRE RECHTE

Sie verfügen über Rechte hinsichtlich des Zugangs zu **Ihren** Daten. **Sie** haben das Recht auf Einsicht in die persönlichen Daten, Richtigstellung und Löschung, die der **Versicherer** und **Microsoft** über **Sie** speichern. Den ersten Auszug mit den Daten innerhalb eines Jahres erhalten Sie kostenlos; bei weiteren Anfragen kann von **Ihnen** eine geringe Gebühr verlangt werden. Wenn der **Versicherer** oder **Microsoft Ihrer** Ansicht nach über falsche oder unvollständige Daten verfügen oder Sie eine Löschung wünschen, teilen Sie **uns** dies bitte zeitnah mit. Beachten **Sie** jedoch, dass der **Versicherer** und **Microsoft** in einem solchen Fall möglicherweise nicht in der Lage sind, die Versicherungsleistungen zu gewährleisten oder vollständig zu gewährleisten.

JEDERZEITIGES WIDERRUFSRECHT

Sie können die in diesem Abschnitt gegebene Einwilligung jederzeit ganz oder teilweise für die Zukunft widerrufen. Beachten **Sie** jedoch, dass der **Versicherer** und **Microsoft** in einem solchen Fall möglicherweise nicht in der Lage sind, die Versicherungsleistungen zu gewährleisten oder vollständig zu gewährleisten.

Bitte richten Sie **Ihre** Widerrufserklärung an Microsoft Ireland Operations Limited, ATTN: Surface Extended Service Plan Business, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, msespbu@microsoft.com, 0 8000 123 345.

MARKETING

Der **Versicherer** und **Microsoft** werden **Ihre** Daten nicht für Marketingzwecke verwenden. Alle angegebenen Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung und Verwaltung **Ihres Vertrages** wendet.

FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)

Der **Versicherer** ist durch das Financial Services Compensation Scheme (FSCS) abgedeckt. Sollte der **Versicherer** nicht in der Lage sein, seine finanziellen Verpflichtungen zu erfüllen, haben **Sie**, je nachdem, welche Art von Versicherung Sie abgeschlossen haben und unter welchen Umständen der Versicherungsanspruch gestellt wurde, Anspruch auf eine Entschädigung. Im Fall einer nicht gesetzlich vorgeschriebenen Versicherung sind 90% Ihrer Ansprüche ohne Höchstgrenze abgedeckt. Weitere Informationen über Entschädigungsregelungen erhalten Sie unter www.fscs.org.uk oder telefonisch unter +44 (0)207 892 7300.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHT

Der **Vertrag** unterliegt österreichischem Recht.

UNTERVERTRAG

Wir können die Erfüllung **unserer** Pflichten per Untervertrag an Dritte weitervergeben oder abtreten, aber werden in einem solchen Fall nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber entbunden.

VERZICHT UND TEILNICHTIGKEIT

Sollte eine Partei die Erfüllung einer Bestimmung des vorliegenden Vertrags durch die andere Partei nicht durchsetzen, so berührt dies nicht das

vollständige Recht, zu jedem Zeitpunkt danach die volle Erfüllung zu fordern; auch gilt der Verzicht einer Partei in Bezug auf einen Verstoß gegen eine Bestimmung des vorliegenden Vertrags nicht als Verzicht auf die Bestimmung selbst.

Sollte eine Bestimmung dieser Versicherungsbedingungen nach einem gültigen Gesetz oder durch eine geltende Gerichtsentscheidung undurchsetzbar oder ungültig sein oder dies werden, so berührt dies die Durchsetzbarkeit und Gültigkeit dieser Versicherungsbedingungen insgesamt nicht; und in einem solchen Fall sind diese Bestimmungen so zu verändern und so auszulegen, dass die Absicht dieser nicht durchsetzbaren oder ungültigen Bestimmung bestmöglich erreicht wird, im Rahmen der geltenden Gesetze oder der geltenden Gerichtsentscheidungen.

VEREINBARUNG DER ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Kommunikation zwischen Ihnen und uns in elektronischer Form erfolgt. Die Vereinbarung der elektronischen Kommunikation können Sie jederzeit widerrufen.

Bitte richten Sie **Ihre** Widerrufserklärung an msepbus@microsoft.com.

Gemäss § 5a VersVG kann der Versicherer Versicherungsbedingungen, Versicherungsscheine,, Erklärungen und andere Informationen elektronisch übermitteln.

Wenn Sie Versicherungsbedingungen, Versicherungsscheine, Erklärungen oder andere Informationen nur elektronisch erhalten haben, können Sie jederzeit – jeweils einmalig kostenfrei – auch deren Ausfolgung auf Papier oder in einer anderen von Ihnen gewünschten und vom Versicherer allgemein zur Auswahl gestellten Art verlangen.

BENACHRICHTIGUNGEN

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass **Sie** zum Zweck der Verwaltung **Ihres Vertrages** kontaktiert werden können, unter jeder Telefonnummer oder postalischen bzw. elektronischen Adresse, welche **Sie uns** mitteilen. Sämtliche den **Vertrag** betreffenden Benachrichtigungen oder Anfragen erfolgen schriftlich und können mittels aller angemessenen Wege versandt werden, einschließlich Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder anerkanntem Geschäfts-Nachtkurier. Dies können Sie jederzeit ohne weitere Folgen widerrufen.

Benachrichtigungen an **Sie** im Zusammenhang mit dem **Vertrag** gelten als zugestellt, wenn sie an die **uns** angegebener E-Mail oder Faxnummer versandt wurden oder drei (3) Tage nach Postversand an die **uns** von **Ihnen** bekanntgegebene Postanschrift (Straße).

VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG

Diese **Versicherungsbedingungen**; einschließlich dem **Versicherungsschein**, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, sowie **Ihr Kaufbeleg**, stellen die vollständige Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und diese Punkte dürfen durch keine nicht in dem vorliegenden Dokument enthaltene Zusagen, Versprechen oder Bedingungen verändert werden, sofern nicht gesetzlich vorgeschrieben.