

---

## „ERWEITERTER HARDWARESERVICEPLAN VON MICROSOFT FÜR DEN SURFACE HUB“

---

### Gewerblicher Servicevertrag Allgemeine Vertragsbedingungen

**Vielen Dank** für den Erwerb des erweiterten Hardwareserviceplans von Microsoft für den Surface Hub!

Bewahren Sie bitte diese wichtigen Vertragsbedingungen zusammen mit dem Kaufbeleg an einem sicheren Ort auf, da Sie beide Dokumente bei einem Schadensfall benötigen. Die Informationen in diesem Vertragsdokument sollen dem Vertragsinhaber als nützliche Orientierungshilfe dienen, um die „VERTRAGLICH ABGESICHERTEN LEISTUNGEN“ nachlesen und verstehen zu können. Sollten Sie Fragen zu den Informationen in diesem Vertragsdokument oder zu Ihrer vertraglichen Absicherung im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an den Administrator.

#### WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DEN SURFACE HUB FINDEN SIE ONLINE!

Weitere Informationen zu Ihrem Produkt sowie zur Kontaktaufnahme mit Microsoft bei Problemen finden Sie unter

<https://www.microsoft.com/surface/de-lu/support/surface-hub>

---

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die folgenden Begriffe haben in diesem Vertrag die hier angegebene Bedeutung:

- **„Servicevertrag“**, **„Vertrag“**: dieses Dokument mit den Details zu allen Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen der vertraglichen Absicherung für den erweiterten Hardwareserviceplan von Microsoft für das Surface-Hub-Programm, das dem Vertragsinhaber beim Kauf von unserem Einzelhändler ausgehändigt wurde.
- **„wir“**, **„uns“**, **„unser“**, **„Anbieter“**, **„Verpflichteter“**, **„Administrator“**: die Partei(en), die als **Servicevertragsanbieter**/Verpflichtete/r im Rahmen dieses **Vertrags** zur Serviceerbringung sowie als **Servicevertragsadministrator** im Rahmen dieses **Vertrags** zur Administration verpflichtet ist/sind, und zwar Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland.
- **„Microsoft“**: der Originalgerätehersteller des vertraglich abgesicherten Produkts. Das ist Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Einzelhändler“**: der Verkäufer, der von Microsoft und von uns zum Verkauf dieses Vertrags an den Vertragsinhaber autorisiert wurde.
- **„Vertragsinhaber“**, **„Inhaber“**: der Originalkäufer/-eigentümer des Produkts, das gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrags vertraglich abgesichert ist.
- **„Vertraglich abgesichertes Produkt“**, **„Produkt“**: das entsprechende vom Vertragsinhaber gekaufte Microsoft Surface-Hub-Gerät, das durch diesen Servicevertrag vertraglich abgesichert ist. (HINWEIS: Der digitale Stift, das Wireless-All-In-One-Keyboard und das Netzkabel sind NUR dann vertraglich abgesichert, wenn sie von Microsoft im Rahmen eines einzeln gekauften Komplettpakets geliefert wurden.)
- **„Produktkaufpreis“**: der vom Vertragsinhaber des vertraglich abgesicherten Produkts bezahlte Betrag ohne ggf. geltende Steuern und/oder Gebühren entsprechend dem Kaufbeleg.
- **„Kaufbeleg“**: der an der Verkaufsstelle ausgegebene Originalkaufbeleg, auf dem das Datum, an dem dieser Servicevertrag und das vertraglich abgesicherte Produkt gekauft wurden, sowie die Vertragslaufzeit belegt sind.
- **„Vertragslaufzeit“**: der auf dem Kaufbeleg des Vertragsinhabers angegebene Zeitraum, welcher der Gültigkeitsdauer der Bestimmungen dieses Vertrags entspricht.
- **„Schadensfall“**: eine Reparatur- bzw. Ersatzanforderung des Vertragsinhabers gemäß diesem Vertrag.
- **„Ausfall“**: der mechanische bzw. elektrische Ausfall des vertraglich abgesicherten Originalprodukts, der dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, was durch Material- oder Verarbeitungsfehler und NICHT durch normale Abnutzung verursacht wird und bei normaler Verwendung des Produkts auftritt.
- **„Servicegebühr“**: der Betrag, den der Vertragsinhaber (gegebenenfalls) pro Schadensfall für gemäß diesem Vertrag abgesicherte Services bezahlen muss.
- **„Reparatur(en)“**: die von uns ergriffene(n) Maßnahme(n) zum Reparieren oder Beheben des Fehlers oder Wiederherstellen der ordnungsgemäßen Funktion des vertraglich abgesicherten Originalprodukts nach einem vertraglich abgesicherten Ausfall. (HINWEIS: Zur Reparatur des vertraglich abgesicherten Produkts können neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile, deren Leistung den Werkspezifikationen des Originalprodukts entspricht, verwendet werden.)
- **„Ersetzen“ bzw. „Ersatzprodukt“**: ein Artikel, dessen Lieferung an den Vertragsinhaber von uns veranlasst wird, wenn wir feststellen, dass das vertraglich abgesicherte Originalprodukt nicht repariert werden kann. (HINWEIS: Wir behalten uns das Recht vor, das vertraglich abgesicherte Originalprodukt durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Produkt mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu ersetzen, und garantieren nicht, dass das Ersatzprodukt dasselbe Modell ist bzw. dieselbe Größe oder Farbe bzw. dieselben Maße wie das vertraglich abgesicherte Originalprodukt hat.

---

#### VERTRAGSLAUFZEIT – DATUM DES INKRAFTTRETENS DER VERTRAGLICHEN ABSICHERUNG

Die Absicherung für einen definierten Ausfall gemäß diesem Vertrag beginnt bei Ablauf der Gewährleistung des Herstellers und bleibt für die auf dem Kaufbeleg ausgewiesene Vertragslaufzeit bestehen.

---

#### QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Der Surface Hub ist unter folgenden Bedingungen für die Absicherung (weiter unten definierten) gemäß diesem Vertrag geeignet: (a) Der Surface Hub muss von einem autorisierten Einzelhändler erworben worden sein und (b) der Service Hub darf nicht durch eine andere Versicherung, Gewährleistung, Garantie und/oder Servicevereinbarung mit denselben Leistungen wie den in diesem Vertrag aufgeführten Leistungen vertraglich abgesichert sein.

---

#### VERTRAGLICH ABGESICHERTE LEISTUNGEN

Bei einem vertraglich abgesicherten Schadensfall während der oben beschriebenen Vertragslaufzeit sind der Microsoft-IT-Support sowie die Arbeitskosten und/oder Teile, die zur Reparatur des vertraglich abgesicherten Produkts erforderlich sind, bzw. anstelle einer Reparatur ein Ersatz für das vertraglich abgesicherte Originalprodukt nach unserem Ermessen durch diesen Vertrag vorgesehen (**„vertragliche Absicherung“**, **„vertraglich abgesichert“**, **„vertraglich absichern“**). Reparaturen vor Ort, Entfernung, Neuinstallation und Versand des vertraglich abgesicherten Produkts an unser Lager (falls erforderlich) sind ebenfalls vertraglich abgesichert.

ALLE REPARATUREN DES VERTRAGLICH ABGESICHERTEN ORIGINALPRODUKTS BZW. ALLE ERSATZPRODUKTE FÜR DAS VERTRAGLICH ABGESICHERTE ORIGINALPRODUKT BASIEREN AUF DEN BESTIMMUNGEN DIESES VERTRAGES.

---

**LESEN SIE DIESES VERTRAGSDOKUMENT BITTE SORGFÄLTIG DURCH.**  
**WICHTIGE HINWEISE BEZÜGLICH DER VERTRAGLICHEN ABSICHERUNG**

---

Wenn von uns im Rahmen dieses Vertrages ein Ersatzprodukt bereitgestellt wird, gilt Folgendes:

- A. Wir behalten uns das Recht vor, ein fehlerhaftes Produkt durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Produkt mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu ersetzen, das möglicherweise nicht dasselbe Modell ist bzw. nicht dieselbe Größe oder Farbe bzw. dieselben Maße hat wie das vertraglich abgesicherte Originalprodukt.
- B. Bei technischen Neuerungen kann es vorkommen, dass das Ersatzprodukt einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das vertraglich abgesicherte Originalprodukt. In dem Fall erhält der Vertragsinhaber gemäß diesem Vertrag keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
- C. Alle vertraglich abgesicherten Produktteile bzw. -komponenten oder Kompletogeräte, die gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags ersetzt werden, gehen vollständig in unser Eigentum über.
- D. Außerdem sind alle Zubehörteile, Zusatz- und/oder Peripheriegeräte, die NICHT von Microsoft der Originalverpackung und dem ursprünglich gekauften vertraglich abgesicherten Produkt beigelegt wurden, NICHT vertraglich abgesichert und werden in Verbindung mit einem Ersatzprodukt NICHT beigelegt oder bereitgestellt.

VERANTWORTLICHKEITEN DES VERTRAGSINHABERS: Der Vertragsinhaber ist dafür verantwortlich, alle Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor dem Beginn von gemäß diesem Vertrag abgesicherten Services. Software- und/oder Datentransfer- oder -wiederherstellungsservices sind NICHT vertraglich abgesichert.

DIE VERTRAGLICHE ABSICHERUNG GEMÄSS DIESEM SERVICEVERTRAG IST BESCHRÄNKT AUF DAS, WAS AUSDRÜCKLICH IN DIESEM DOKUMENT BESCHRIEBEN IST. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist NICHT vertraglich abgesichert (insbesondere von Microsoft bzw. Microsoft-Beauftragten separat erbrachte Schulungsservices):

DIE IN DIESEM SERVICEVERTRAG BESCHRIEBENE VERTRAGLICHE ABSICHERUNG ERSETZT KEINE LEISTUNGEN BZW. BIETET KEINE DOPPELTEN LEISTUNGEN WÄHREND EINER GÜLTIGEN GEWÄHRLEISTUNGSFRIST DES HERSTELLERS. Während dieser Frist ist ausschließlich der Hersteller für alle mit der Herstellergewährleistung vertraglich abgesicherten Leistungen verantwortlich und diese Leistungen sind NICHT gemäß diesem Vertrag abgesichert, unabhängig davon, ob der Hersteller seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.

UNBEABSICHTIGTE SCHÄDEN AUFGRUND DER HANDHABUNG sind NICHT VERTRAGLICH ABGESICHERT (einschließlich Schäden aufgrund des Herunterfallens des Vertragsprodukts oder des Verschüttens von Flüssigkeiten oder auf Bildschirmbruch zurückzuführende Schäden).

---

**SERVICEGEBÜHR**

Es muss keine Servicegebühr gezahlt werden, um die vertragliche Absicherung für das vertraglich abgesicherte Produkt zu erhalten.

---

**SO MACHEN SIE EINEN SCHADENSFALL GELTEND**

Wenn Sie Service benötigen, rufen Sie bitte die unter <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebene Telefonnummer an oder rufen Sie die Website <https://www.microsoft.com/surface/de-lu/support/surface-hub> auf, um mit einem unserer autorisierten Vertreter zu sprechen, der umgehend ausführliche Informationen zum Problem mit dem vertraglich abgesicherten Produkt einholen wird. Ausführliche Informationen über die Erbringung von vertraglich abgesicherten Services finden Sie im nachfolgenden Abschnitt. *Wir bitten Sie, das vertraglich abgesicherte Originalprodukt NICHT an einen Einzelhändler oder an einen anderen Ort zu senden, wenn Sie von uns dazu nicht ausdrücklich angewiesen werden.*

*HINWEIS: Die Geltendmachung eines Schadensfalls bedeutet nicht automatisch, dass der Schaden bzw. Fehler beim Produkt des Vertragsinhabers gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrags abgesichert ist. Dieser Vertrag bietet möglicherweise keine Absicherung, wenn der Vertragsinhaber unberechtigte Reparaturen vornimmt, da NUR Services, die von einer von uns autorisierten Partei durchgeführt werden, für die vertragliche Absicherung geeignet sind.*

---

**SO WERDEN VERTRAGLICH ABGESICHERTE SERVICES ERBRACHT**

*Ob das vertraglich abgesicherte Originalprodukt repariert oder ersetzt wird, wird nach unserem alleinigen Ermessen bestimmt, hängt von dem bei dem Produkt aufgetretenen speziellen Problem ab und erfolgt ausdrücklich vorbehaltlich der Abschnitte HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG und ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE in diesem Vertrag.*

Sobald die vertragliche Absicherung bestätigt ist, kann der Service für das defekte Produkt auf eine der oder alle folgenden Weisen erfolgen:

- Unsere autorisierten Mitarbeiter des Microsoft-IT-Support versuchen ggf. zuerst, das Problem telefonisch und/oder aus der Ferne zu lösen.
- Wenn die Reparatur per Telefon bzw. aus der Ferne nicht erfolgreich war, senden wir ggf. einen autorisierten Microsoft-Techniker an den Standort des vertraglich abgesicherten Produkts, der das Problem weiter untersuchen soll und versuchen soll, die erforderlichen Reparaturen vor Ort vorzunehmen.
  - *Vertraglich abgesicherte Reparaturen erfolgen an dem Standort, an dem sich das vertraglich abgesicherte Produkt zum Zeitpunkt des Schadensfalls befindet. Die vertragliche Absicherung umfasst die Arbeitskosten und/oder die Teile, die zum Wiederherstellen der ordnungsgemäßen Funktion des vertraglich abgesicherten Originalprodukts nach einem vertraglich abgesicherten Ausfall benötigt werden.*

- Wenn wir zu irgendeinem Zeitpunkt feststellen, dass das vertraglich abgesicherte Produkt nicht aus der Ferne oder vor Ort repariert werden kann, sorgen wir für die sichere Entfernung und den Versand des defekten Produkts an unser autorisiertes Service-Center.
  - *Sobald das vertraglich abgesicherte Produkt repariert ist bzw. wenn wir entscheiden, dass ein Ersatz erforderlich ist, sorgen wir ebenfalls für den sicheren Versand des entsprechenden reparierten Produkts bzw. Ersatzprodukts sowie für die Basisinstallation.*

Sollte die Vertragslaufzeit des Vertragsinhabers während der Bearbeitungszeit eines genehmigten Schadensfalls ablaufen, wird die Absicherung gemäß diesem Vertrag bis zu dem Datum verlängert, an dem dieser noch laufende genehmigte Schadensfall gemäß den Bestimmungen im Vertrag des Vertragsinhabers vollständig abgeschlossen ist. Sobald dieser laufende Schadensfall abgeschlossen ist, endet die Absicherung gemäß diesem Servicevertrag (vorbehaltlich der Bestimmung bezüglich der ERNEUERBARKEIT).

## HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

**KUMULATIVER HÖCHSTBETRAG: Der Höchstbetrag, den wir gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrags zahlen müssen, darf auf keinen Fall den Kaufpreis des Originalprodukts bzw. die Kosten für ein (1) Ersatzprodukt überschreiten, JE NACHDEM, WELCHER HÖCHSTBETRAG ZUERST ERREICHT WIRD.**

**Der KUMULATIVE HÖCHSTBETRAG setzt sich folgendermaßen zusammen:**

- **REPARATURLIMIT:** Bis zu drei (3) vertraglich abgesicherte Reparaturen. Sobald wir während der Vertragslaufzeit des Vertragsinhabers für drei (3) vertraglich abgesicherte Reparaturen bezahlt haben, gelten unsere Pflichten im Rahmen der Bestimmungen dieses Servicevertrags als vollständig erfüllt und die vertragliche Absicherung endet, unabhängig davon, ob die Vertragslaufzeit abgelaufen ist oder nicht.
- **ERSATZLIMIT:** Bis zu ein (1) Ersatz, nach unserem alleinigen Ermessen. Sobald wir dem Vertragsinhaber einen (1) Ersatz bereitgestellt haben, gelten unsere Pflichten im Rahmen der Bestimmungen dieses Servicevertrags als vollständig erfüllt und die vertragliche Absicherung endet, unabhängig davon, ob die Vertragslaufzeit abgelaufen ist oder nicht. (Hinweis: Ein Ersatz berechtigt nicht zur fortgesetzten Absicherung im Rahmen dieses Servicevertrags und bei einem Ersatz wird die Originalvertragslaufzeit auf gar keinen Fall verlängert.)

**HINWEIS: Wir sind nicht haftbar für beiläufige oder mittelbare Schäden in Verbindung mit der Erbringung von abgesicherten Services gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages, insbesondere:** (i) AUF EINEN DEFINIERTEN AUSFALL ZURÜCKZUFÜHRENDE SACHSCHÄDEN, ZEITVERLUST, DATENVERLUST ODER EINKOMMENSEINBUßEN, NICHT DEFINIERTE MECHANISCHE/ELEKTRISCHE AUSFÄLLE, VON MICROSOFT ODER DESSEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN SEPARAT ANGEBOTENE SCHULUNGSSERVICES ODER ANDERE ARTEN VON SCHÄDEN AN ODER IN VERBINDUNG MIT DEM VERTRAGLICH ABGESICHERTEN PRODUKT, INSBESONDERE IN VERBINDUNG MIT NICHT VERTRAGLICH ABGESICHERTEN GERÄTEN, DIE IN VERBINDUNG MIT DEM VERTRAGLICH ABGESICHERTEN PRODUKT VERWENDET WERDEN; (ii) VERZÖGERUNGEN BEI DER ERBRINGUNG VERTRAGLICH ABGESICHERTER SERVICES BZW. UNMÖGLICHKEIT DER ERBRINGUNG EINES SERVICE; (iii) NICHTVERFÜGBARKEIT VON TEILEN/KOMPONENTEN; (iv) DEM KUNDEN ENTSTANDENE KOSTEN IN VERBINDUNG MIT KUNDENSPEZIFISCHEN INSTALLATIONEN ZUR EINPASSUNG DES VERTRAGLICH ABGESICHERTEN PRODUKTS, ZUM BEISPIEL STÄNDER UND HALTERUNGEN VON FREMDUNTERNEHMEN SOWIE KUNDENSPEZIFISCHE WANDNISCHEN UND ÄHNLICHES, ODER (v) ERSATZ, BEI DEM ES SICH UM EIN ANDERES MODELL HANDELT BZW. DER EINE ANDERE GRÖßE ODER FARBE ODER ANDERE ABMESSUNGEN ALS DAS VERTRAGLICH ABGESICHERTE ORIGINALPRODUKT HAT. WIR ÜBERNEHMEN KEINERLEI HAFTUNG FÜR SACHSCHÄDEN BZW. VERLETZUNGEN ODER TOD EINZELNER PARTEIEN, WENN DIES AUF DIE BEDIENUNG, WARTUNG ODER VERWENDUNG DES VERTRAGLICH ABGESICHERTEN PRODUKTS BZW. EINES BEREITGESTELLTEN ERSATZES GEMÄß DEN BESTIMMUNGEN DIESES VERTRAGES ZURÜCKZUFÜHREN IST. WIR HAFTEN NICHT FÜR VORBESTEHENDE UMSTÄNDE (ENTSPRECHEND ABSCHNITT ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE), DIE DEM VERTRAGSINHABER BEKANNT SIND, EINSCHLIEßLICH ALLER VERBORGENEN PRODUKTMÄNGEL.

## ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

**DIESER VERTRAG BIETET KEINE VERTRAGLICHE ABSICHERUNG FÜR SCHADENSFÄLLE IN VERBINDUNG MIT BZW. INFOLGE VON:**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) vorbestehenden Umständen, die bei dem Vertragsinhaber entstanden bzw. diesem bekannt sind („vorbestehende Umstände“ bezieht sich auf Umstände, die nach aller angemessenen Wahrscheinlichkeit bezüglich der Mechanik oder Elektrik mit der mechanischen Tauglichkeit des Produkts des Vertragsinhabers vor Kauf dieses Vertrags zusammenhängen);</li><li>b) unbeabsichtigten Schäden aufgrund der Handhabung (zum Beispiel Schäden aufgrund des Herunterfallens des vertraglich abgesicherten Produkts oder des Verschüttens von Flüssigkeiten oder Schäden in Verbindung mit Bildschirmbruch oder Bildschirmrissen);</li><li>c) Problemen, die KEINE Ausfälle sind, insbesondere kleineren Fehlern, Geräuschen, Quietschen oder kosmetischen Schäden („kosmetische Schäden“ bezieht sich auf Schäden bezüglich des Aussehens des Produkts bzw. Änderungen am Aussehen des Produkts, die die normale Betriebsfunktion des Produkts nicht behindern oder beeinträchtigen, zum Beispiel Kratzer, Abrieb oder farbliche Änderungen oder Änderungen an der Struktur oder Oberflächenbehandlung);</li><li>d) allen Produkten, die NICHT der Definition eines „vertraglich abgesichertes Produkt“ entsprechen, insbesondere Zubehörteile, Zusatzgeräte, Ständer und Montagesätze;</li><li>e) Reparatur, Ersatz oder Kosten für Folgendes: Komponenten/Teile, die NICHT gemäß der Gewährleistung des Originalherstellers für das Produkt vertraglich abgesichert sind, verlegte (verloren gegangene) Komponenten/Teile oder nicht für den Betrieb erforderliche bewegte Teile, insbesondere: Plastikteile/-komponenten, Zubehörkabel (AUSGENOMMEN derjenigen, die in</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>f) der Definition eines „vertraglich abgesichertes Produkt“ enthalten sind), Batterien und Plastikgehäuse bzw. -form;</li><li>f) allen Serviceleistungen, die gegen US- Wirtschafts- oder Handelsanktionen verstoßen würden;</li><li>g) kleineren Bildschirm-/Monitorfehlern, insbesondere in den Bildschirm eingebrannten Bildern, die durch eine zu lange Anzeige eines oder mehrerer Videosignale verursacht wurden;</li><li>h) normaler Abnutzung;</li><li>i) unsachgemäßer Verpackung bzw. unsachgemäßem Transport durch den Vertragsinhaber oder dessen Vertreter, was zu einer Beschädigung des Produkts während des Versands führt, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des Produkts während des Transports;</li><li>j) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem durch uns oder Microsoft autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden;</li><li>k) unsachgemäßer Verwendung von Elektrizität, Stromschwankungen oder Überspannungen;</li><li>l) Kosten in Verbindung mit dem Abriss, der Umgestaltung bzw. Nachbearbeitung von Wänden oder anderen Strukturen (insbesondere Nischen), um auf das vertraglich abgesicherte Produkt zuzugreifen, es zu bewerten bzw. Reparaturen daran auszuführen, bzw. um ein Ersatzprodukt zu installieren;</li><li>m) Schäden durch Frost oder Überhitzung;</li><li>n) absichtlicher oder fahrlässiger Behandlung des Produkts in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des Produkts führt;</li></ul> |
|--|---|

- o) Viren, Vandalismus, Verlust, Diebstahl oder böswilliger Beschädigung oder Verschwinden;
- p) Ware, bei der Seriennummern entfernt oder verändert wurden;
- q) Rost, Korrosion, Wölbung, Krümmung des vertraglich abgesicherten Produkts;
- r) Tieren (einschließlich Haustieren), Einnistung von Tieren oder Insektenbefall;
- s) normaler regelmäßiger oder präventiver Wartung, Benutzerunterweisung (Schulung) oder Konfigurationsanpassungen;
- t) Nichtdurchführung der vom Hersteller empfohlenen Wartung, Bedienung/Lagerung des Produkts unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des Herstellers entsprechen;
- u) jeglichem Service an dem Produkt, der durch eine Gewährleistung, Garantie, Versicherung oder eine andere Servicevereinbarung vertraglich abgesichert ist;
- v) zufälligen Ereignissen, insbesondere Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion eines anderen Objekts oder Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Brand, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand, Rauch, Kernstrahlung, radioaktive Kontamination, Ausschreitungen, Krieg oder Kriegshandlungen;
- w) Ware, die betroffen ist von einem Herstellerrückruf, einer Gewährleistung des Herstellers oder einer Nachbesserung durch den Hersteller zur Reparatur von Konstruktions- oder Komponentenmängeln, unsachgemäßer Bauweise, Herstellerfehlern oder Serienfehlern, unabhängig davon, ob der Hersteller für solche Reparaturen bezahlen kann oder nicht; oder
- x) allen außerhalb von Luxemburg erbrachten Services.

Dieser Servicevertrag bietet keine vertragliche Absicherung für die Wiederherstellung von Software oder Daten auf das vertraglich abgesicherte Produkt bzw. den Datenabruf von dem vertraglich abgesicherten Produkt. Außerdem können wir keine Daten auf ein ggf. im Rahmen dieses Vertrags bereitgestelltes Ersatzprodukt übertragen. Wir sind auf keinen Fall verantwortlich für die Wiederherstellung von Software oder Daten bzw. für den Abruf von Daten von einem vertraglich abgesicherten Originalprodukt oder einem damit verbundenen Gerät.

Wenn bei einem vertraglich abgesicherten Produkt ein Vorfall auftritt, der als gemäß diesem Abschnitt von der vertraglichen Absicherung ausgeschlossen erachtet wird, oder unser autorisierter Servicedienstleister bei einem Servicestörfall die Diagnose „KEIN PROBLEM GEFUNDEN“ stellt, ist der Vertragsinhaber verantwortlich für alle Kosten in Verbindung mit diesem Service, einschließlich der Versandkosten und/oder der Kosten für einen Vor-Ort-Service.

---

#### ERNEUERBARKEIT

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit bieten wir dem Vertragsinhaber manchmal nach unserem eigenen Ermessen die Option zur Erneuerung der vertraglichen Absicherung an. Wenn wir eine Erneuerung anbieten, werden bei dem angebotenen Erneuerungspreis das Alter des Produkts des Vertragsinhabers und die maßgeblichen Produktersatzkosten zum Zeitpunkt der Erneuerung berücksichtigt.

---

#### ÜBERTRAGBARKEIT

Die Absicherung im Rahmen dieses Vertrages kann nicht auf eine andere Partei bzw. ein anderes Produkt übertragen werden.

---

#### KÜNDIGUNG

*Der Vertragsinhaber kann diesen Vertrag jederzeit kündigen, indem er den Administrator, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, über die Kündigungsabsicht in Kenntnis setzt. Sie können **uns** telefonisch unter der Nummer auf der Website <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oder per E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) kontaktieren. HINWEIS: Die folgenden Kündigungsbestimmungen gelten nur für den ursprünglichen Käufer dieses Vertrags. Es wird keine Kündigungsgebühr erhoben.*

#### BEI KÜNDIGUNG DIESES VERTRAGS DURCH DEN VERTRAGSINHABER:

1. Erhält der Vertragsinhaber innerhalb von 30 Tagen nach dem Vertragskaufdatum eine hundertprozentige Erstattung des vom Vertragsinhaber bezahlten vollständigen Kaufpreises des Vertrags abzüglich aller von uns bezahlten Schadensfälle. Wenn die Erstattung dem Vertragsinhaber nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nachdem er uns um die Kündigung gebeten hat, bezahlt oder gutgeschrieben wird, gewähren wir dem Vertragsinhaber zusätzlich 10 % der fälligen Erstattung für jeden 30-Tage-Zeitraum, in dem die Erstattung nicht von uns bezahlt wird.
2. Nach Ablauf von 30 Tagen nach dem Vertragskaufdatum erhält der Vertragsinhaber eine anteilige Erstattung des von ihm bezahlten Vertragskaufpreises abzüglich aller von uns bezahlten Schadensfälle.

#### WIR KÖNNEN DIESEN VERTRAG NUR IN FOLGENDEN FÄLLEN KÜNDIGEN:

1. Nichtbezahlung des Vertragskaufpreises bzw. der Vertragskaufgebühr durch den Vertragsinhaber,
2. wesentliche falsche Angaben durch den Vertragsinhaber,
3. wesentliche Verletzung der Vertragspflichten durch den Vertragsinhaber in Verbindung mit dem vertraglich abgesicherten Produkt oder dessen Nutzung.

Wenn wir diesen Vertrag kündigen, erhält der Vertragsinhaber mindestens 15 Tage vor dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung eine schriftliche Benachrichtigung von uns. Diese wird mit dem Kündigungsgrund und dem Wirksamkeitsdatum dieser Kündigung an die aktuelle Anschrift des Vertragsinhabers in unseren Unterlagen (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesandt. Wenn wir diesen Vertrag kündigen, erhält der Vertragsinhaber eine Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien. HINWEIS: Bei einer Finanzierung des Vertragskaufpreises wird der dem Finanzunternehmen geschuldete ausstehende Saldo von der fälligen Erstattung abgezogen und anstatt an den Vertragsinhaber an das Finanzunternehmen ausgezahlt.

---

#### BESCHWERDEVERFAHREN

Wir möchten dem Vertragsinhaber immer einen erstklassigen Service bieten. Sollte der Vertragsinhaber mit dem Service jedoch nicht zufrieden sein, kann er einen unserer Vertreter entsprechend den Angaben auf dem Kaufbeleg benachrichtigen.

Wir werden die Beschwerde des Vertragsinhabers innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach deren Eingang beantworten. Wenn es nicht möglich ist, dem Vertragsinhaber innerhalb dieses Zeitraums eine vollständige Antwort zu übermitteln (zum Beispiel, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhält der Vertragsinhaber von uns eine vorläufige Antwort mit Informationen darüber, was zur Bearbeitung der Beschwerde des Vertragsinhabers unternommen wird, wann der Vertragsinhaber mit einer vollständigen Antwort rechnen kann und von wem er diese Antwort erhält. In den meisten Fällen wird innerhalb von vier (4) Wochen eine Lösung für die Beschwerde des Vertragsinhabers gefunden.

---

## PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

### DATENSCHUTZ

**Wir** verpflichten uns zum Schutz und zum Respekt **Ihrer** Privatsphäre in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“). Im Sinne der Gesetzgebung ist **Microsoft** der für die Verarbeitung Verantwortlichen. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der Hauptverarbeitungsarten, wie wir **Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten; weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite unter [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### WIE DER VERSICHERER IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERWENDET UND MIT WEM DER VERSICHERER SIE TEILT

Der **Versicherer** wird die personenbezogenen Daten, die jedwede Information über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person darstellt, die er über **Sie** besitzt, auf die folgenden Arten verarbeiten:

- o Für Versicherungszwecke zur Bearbeitung von Forderungen und anderen zugehörigen Zwecken. Dazu können Garantieentscheidungen über automatisierte Mittel gehören, dies geschieht zur Leistung des Versicherungsvertrages zwischen dem **Versicherer** und **Ihnen**.
- o Für Verlängerungsangebote, Forschungs- oder Statistikzwecke, dies geschieht aus aufgrund der legitimen Interessen des Versicherers: zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung der Rating-Algorithmen und zur Unterstützung der Prognose zukünftiger Geschäftsauswirkungen, zur Förderung von Produktangeboten, zur Entwicklung neuer Systeme und Verfahren und für rechtliche Pflichten, die sich auf Rechtsprechung außerhalb der EU stützen.
- o Zur Bereitstellung von Informationen, Produkten oder Dienstleistungen, die **Sie** bei **uns** anfragen, oder von denen wir überzeugt sind, dass sie für Sie von Interesse sind, falls **Sie** zugestimmt haben, für solche Zwecke kontaktiert zu werden.
- o Zur Mitteilung von Änderungen an unserem Service an Sie, dies geschieht aufgrund der rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten des **Versicherers**.
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Pflichten; dies ist erforderlich um die rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten des Versicherers auf Grundlage von Rechtsprechung innerhalb der EU einzuhalten.

### OFFENLEGUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Der **Versicherer** darf **Ihre** personenbezogenen Daten gegenüber Dritten offenlegen, die an der Erbringung von Produkten oder Dienstleistungen an den **Versicherer** beteiligt sind oder gegenüber Dienstleistern, die in seinem Namen Dienstleistungen erbringen. Dazu gehören **Microsoft**, Konzerngesellschaften, Anbieter von Partnerprogrammen, Makler, Vertreter, Drittanbieter, Rückversicherer, andere Versicherungsvermittler, Versicherungsbüros, Wirtschaftsauskunfteien, Ermittlungsbehörden für Betrugserkennung, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden, wie es vom Gesetz erfordert wird.

Der **Versicherer** darf auch **Ihre** personenbezogenen Angaben offenlegen:

- a) falls er Geschäfte oder Bestände verkauft oder kauft, in diesem Fall darf er dem potenziellen Verkäufer oder Käufer dieser Geschäfte oder Bestände **Ihre** personenbezogenen Daten offenlegen.
- b) Falls ein AmTrust-Unternehmen oder ein wesentlicher Teil seines Vermögens von einem Dritten erworben wird, in diesem Fall gehören personenbezogene Daten, die das Unternehmen über seine Kunden hält, zum übertragenen Vermögen.
- c) Um die Rechte, das Eigentum oder die Sicherheit von AmTrust, seinen Kunden, Mitarbeitern oder anderen zu schützen.

### INTERNATIONALE DATENÜBERTRAGUNGEN

Der **Versicherer** kann **Ihre** personenbezogenen Daten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn der **Versicherer** **Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des EWR überträgt, wird der **Versicherer** sicherstellen, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dem Datenschutzhinweis und der Gesetzgebung behandelt werden. Der **Versicherer** überträgt nur Daten an Länder, deren Schutz von der Europäischen Kommission als angemessen erachtet wird, oder der Versicherer verwendet, falls es keine Entscheidung über die Angemessenheit gibt, die anerkannten Standardvertragsklauseln bei diesen Parteien, um die Daten zu schützen.

### IHRE RECHTE

**Sie** haben das Recht:

- a) Jederzeit gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke Einspruch zu erheben;
- b) Gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten Einspruch zu erheben, wenn sich die Verarbeitung auf die legitimen Interessen des **Versicherers** stützt;
- c) Auf die personenbezogenen Daten, die sich unter der Kontrolle des **Versicherers** befinden, zuzugreifen und eine Kopie davon zu erhalten und Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) Die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu beantragen;
- e) Um die Aktualisierung oder Korrektur ungeeigneter, unvollständiger oder fehlerhafter Daten zu ersuchen.
- f) Die Verarbeitung **Ihrer** Daten zu beschränken.

- g) Den **Versicherer** zu ersuchen, **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein verwendeten, maschinenlesbaren Format bereitzustellen oder **Sie** können darum ersuchen, sie direkt an einen anderen Datenverantwortlichen zu portieren, aber in jedem Fall nur, wenn die Verarbeitung sich auf **Ihre** Zustimmung oder auf die Leistung eines Vertrages mit Ihnen stützt und die Verarbeitung automatisch durchgeführt wird;
- h) Eine Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzureichen;
- i) Jederzeit **Ihre** Zustimmung zurückzunehmen, wenn sich die Verarbeitung auf **Ihre** Zustimmung stützt, ohne die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, gestützt auf Ihre Zustimmung vor Ihrer Rücknahme, zu beeinträchtigen.

#### **AUFBEWAHRUNG**

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt und in Übereinstimmung mit der Datenspeicherungsrichtlinie des **Versicherers** verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des Versicherungsvertrages oder des Geschäftsverhältnisses mit **Ihnen**, es sei der der **Versicherer** muss die Daten für einen längeren Zeitraum aufgrund von Geschäfts-, Rechts oder Behördenvorschriften aufbewahren.

Bei Fragen bezüglich der Verwendung **Ihrer** personenbezogenen Daten durch den **Versicherer** wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (**The Data Protection Officer**), **AmTrust International - die vollständigen Kontaktdaten finden Sie auf der Internetseite (<https://www.amtrusteurope.com/>)**.

---

#### **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

1. **Untervergabe.** Wir können die Erfüllung unserer Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder Dritten übertragen, werden aber dadurch nicht von unseren Pflichten gegenüber dem Vertragsinhaber befreit.
2. **Verzicht, salvatorische Klausel** Das Versäumnis einer der Parteien, die Erfüllung einzelner Vertragsbestimmungen durch die andere Partei zu verlangen, wirkt sich nicht auf das volle Recht zum Verlangen der Erfüllung dieser Bestimmungen zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt aus, noch gilt die Verzichtserklärung durch eine der Parteien hinsichtlich einer Verletzung einzelner Bestimmungen dieses Vertrags als Verzicht auf die entsprechenden eigentlichen Bestimmungen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen gesetzlich nicht durchsetzbar oder ungültig sein oder durch ein gültiges Gerichtsurteil als nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so wird dadurch die Durchsetzbarkeit und Gültigkeit dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen als Ganzes nicht berührt. In diesem Fall werden diese Bestimmungen so geändert und interpretiert, dass sie dem Zweck der entsprechenden nicht durchsetzbaren bzw. ungültigen Bestimmungen im Rahmen des geltenden Rechts bzw. anwendbarer Gerichtsentscheidungen rechtlich am nächsten kommen.
3. **Mitteilungen.** Der Vertragsinhaber stimmt ausdrücklich zu, dass er zu allen Zwecken unter den Telefonnummern bzw. unter der Postanschrift bzw. der E-Mail-Adresse, die er uns mitgeteilt hat, kontaktiert werden kann. Alle Mitteilungen bzw. Anfragen in Verbindung mit diesem Vertrag erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst, übermittelt werden. Mitteilungen an den Vertragsinhaber werden entweder drei (3) Tage nach Versand an die vom Vertragsinhaber angegebene Postanschrift oder nach Versand durch uns an die vom Vertragsinhaber angegebene E-Mail-Adresse oder Faxnummer als zugestellt betrachtet.
4. Dieser Servicevertrag unterliegt luxemburgischem Recht.

---

#### **GESAMTE VEREINBARUNG**

Dieser Servicevertrag, einschließlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, sowie der Kaufbeleg des Vertragsinhabers stellen die **GESAMTE VEREINBARUNG** zwischen Uns und dem Vertragsinhaber dar und werden durch keine Zusicherung, Zusage oder Bedingung, die nicht in diesem Vertrag enthalten ist, geändert, es sei denn, dies ist gesetzlich erforderlich.