

«MICROSOFT COMPLETE FÜR GERÄTE»

Privater Servicevertrag Allgemeine Bedingungen

Bewahren Sie bitte diese wichtigen Bedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie beide Dokumente bei einem **Schadensfall** benötigen. Die in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe für **Sie** gedacht, damit **Sie** die im Rahmen **Ihres Vertrages** abgedeckten und unter «**Abgedeckte Leistungen**» angeführten Leistungen kennen und verstehen. Sollten Sie Fragen zu den Informationen in diesem **Vertragsdokument** oder zu **Ihrer** vertraglichen **Garantieabsicherung** im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **uns**.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die folgenden grossgeschriebenen und fett gedruckten Begriffe haben in diesem **Servicevertrag** die hier angegebene Bedeutung:

- «**Unfallschäden**»: materielle Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und der laut **Servicevertrag** nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- «**Administrator**»: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website <https://www.microsoft.com/de-de/>, handelnd im Namen des im **Kaufbeleg** angegebenen Verkäufers.
- «**Verwaltungsgebühr**»: Betrag, den **Sie** je **Anspruchsleistung** für bestimmte durch diesen **Vertrag** abgedeckte Leistungen (sofern zutreffend) zu zahlen verpflichtet sind.
- «**Ausfall**»: der mechanische bzw. elektrische Ausfall des vertraglich **abgesicherten Produkts**, der dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, einschliesslich Material- oder Verarbeitungsfehlern und ausschliesslich normaler Abnutzung, und der bei normaler Verwendung des **Produkts** auftritt.
- «**Ansprüche**»: ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf **Deckung** gemäss diesem **Vertrag**.
- «**Decken**», «**abgedeckt**»: hat die im Abschnitt «Abgedeckte Leistungen – Allgemeines» dieses **Vertrags** angegebene Bedeutung.
- «**Abgedecktes Produkt**», «**Produkt**»: das von **Ihnen** erworbene berechtigte Gerät der Microsoft Surface-, Studio- oder Xbox-Serie, das durch diesen **Vertrag** **abgedeckt** werden soll, mit Ausnahme der Modelle Surface Hub und Surface Duo.
- «**Haftungsgrenze**»: **Unsere** maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für alle **Ansprüche** und insgesamt während der **Laufzeit** des Plans, wie im Abschnitt «Schutzoptionen» beschrieben.
- «**Hersteller**», «**Microsoft**»: Microsoft Corporation mit Sitz in One Microsoft Way, Redmond, WA 98052 USA, der Originalgerätehersteller. Website ist <https://www.microsoft.com/de-de/>.
- «**Plan**»: die spezifischen «**Schutzoptionen**» im Rahmen dieses **Vertrags**, die Sie ausgewählt und erworben haben, wie auf Ihrem **Kaufbeleg** bestätigt.
- «**Kaufbeleg**»: das Originalkaufdokument/die Originalkaufquittung, das/die in der Verkaufsstelle ausgestellt wurde und das Datum bestätigt, an dem der **Vertrag** und das **abgedeckte Produkt** erworben wurden, sowie die Laufzeit und den spezifischen **Plan** im Abschnitt «Schutzoptionen».
- «**Reparaturen**»: die von **uns** ergriffenen Massnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemässen Funktionsweise **Ihres** abgedeckten **Produkts** nach der Geltendmachung einer Schadensforderung aufgrund eines **abgedeckten Unfallschadens** bzw. **Ausfalls**. Zur **Reparatur** des **abgedeckten Produkts** können neue, gebrauchte, generalüberholte oder nicht originale Herstellerteile, deren Leistung den Werksspezifikationen des Originalprodukts entspricht, verwendet werden.
- «**Ersetzen**», «**Ersatz**»: ein Artikel, dessen Lieferung an **Sie** vom **Administrator** veranlasst wird, wenn **wir** feststellen, dass das **abgedeckte Produkt** nicht **repariert** werden kann. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **abgedeckte Produkt** durch ein neues, überarbeitetes oder generalüberholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu ersetzen. **Wir** garantieren nicht, dass ein **Ersatz** dem vorherigen **abgedeckten Produkt** in Bezug auf Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe entspricht.
- «**Händler**»: der Verkäufer, der von **uns** autorisiert wurde, diesen **Vertrag** mit **Ihnen** zu schliessen.
- «**Servicevertrag**», «**Vertrag**»: Dieses Dokument mit den Details zu allen Deckungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen für den **Servicevertrag** von **Microsoft Complete for Devices**, der **Ihnen** beim Kauf von **unserem Händler** ausgehändigt wurde.
- «**Vertragslaufzeit**»: der auf **Ihrem Kaufbeleg** angegebene Zeitraum, welcher der Gültigkeitsdauer der Bestimmungen dieses **Vertrags** entspricht.
- «**Wir**», «**uns**», «**unser**»: Microsoft Ireland Operations Limited ist verpflichtet, die Dienstleistungen im Rahmen dieses **Vertrages** als Vertragsschuldner im Namen des Verkäufers zu erbringen sowie die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrages** als **Administrator** zu übernehmen.
- «**Sie**», «**Ihr**»: der Käufer/Eigentümer des gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags** **abgedeckten Produkts**. Im Falle einer berechtigten Übertragung bezieht sich diese Definition auf die Person, auf die dieser **Vertrag** ordnungsgemäss übertragen wurde.

GEBIET

Dieser **Servicevertrag** ist wirksam für Käufe von Verkäufern mit Sitz in der Schweiz und/oder durch in der Schweiz ansässige Käufer.

SERVICEVERTRAGSLAUFZEIT – DATUM DES INKRAFTTRETENS DER VERTRAGLICHEN ABSICHERUNG

1. Der **Schutz** für **Unfallschäden** beginnt mit dem auf **Ihrem Kaufbeleg** angegebenen Kaufdatum und bleibt bis zum Ende der auf **Ihrem Kaufbeleg** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung**. Massgeblich ist dabei das Ereignis, das zuerst eintritt.
2. Der **Schutz** für **Geräteausfälle** beginnt mit dem Ende der Herstellergarantie auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die in Ihrem Kaufbeleg angeführte **Restlaufzeit** bzw. bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung** bestehen. Massgeblich ist dabei das Ereignis, das zuerst eintritt.

QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit die laut **Servicevertrag** bestehende **Deckung** in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (i) ein **abgedecktes Produkt** sein; (ii) bei **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** gekauft werden; und (iii) eine mindestens zwölf (12) monatige Herstellergarantie haben.

ABGEDECKTE LEISTUNGEN – ALLGEMEINES

Während der im Abschnitt «**Servicevertragslaufzeit** – Datum des Inkrafttretens der vertraglichen **Absicherung**» beschriebenen **Laufzeit** sieht dieser Vertrag im Falle eines **gedeckten Anspruchs** wegen eines **Geräteausfalls** oder eines **Unfallschadens** folgende Leistungen vor:

- i. die Arbeit und/oder die Teile, die zur **Reparatur** des **Produkts** erforderlich sind; oder
- ii. nach **unserem** alleinigen Ermessen einen **Ersatz** für das **abgedeckte Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur** oder
- iii. ein direkter **Ersatz** für das **abgedeckte Produkt**, sofern in **Ihrer Planbeschreibung** angegeben.

Wir reparieren oder **ersetzen Ihr Produkt** im Namen des Verkäufers gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** uns entscheiden, **Ihr Produkt** zu ersetzen, können technologische Fortschritte zu einem **Ersatz** mit einem niedrigeren Verkaufspreis als das vorherige **abgedeckte Produkt** führen, und es wird keine Erstattung auf der Grundlage einer Differenz der Kosten für den **Ersatzartikel** bereitgestellt. Alle Teile oder Artikel, die im Rahmen dieses **Vertrags ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über. Wenn ein **Ersatz** anwendbar ist und anstelle einer **Reparatur** zur Verfügung gestellt 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 **abgedeckten Produkts** mitgeliefert wurden, nicht in einem solchen **Ersatz** enthalten.

Den genauen Leistungsumfang, der für **Ihren Servicevertrag** gilt, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt «**Schutzoptionen**».

WICHTIGE HINWEISE ZUM SCHUTZ DURCH DIESEN SERVICEVERTRAG

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** zur Verfügung stellen, können einige oder alle der folgenden Punkte zutreffen:
 - ▶ **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 aufweist wie das ursprüngliche **Produkt**.
 - ▶ Bei technischen Neuerungen kann es vorkommen, dass das **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das ursprüngliche **Produkt**. In dem Fall erhalten **Sie** gemäss **Vertrag** keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
 - ▶ Alle **Produktteile** bzw. -komponenten oder Kompletogeräte, die gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- B. Der in diesem **Vertrag** beschriebene **Schutz ersetzt** keine Leistungen resp. bietet keine doppelten Leistungen, solange die **Herstellergewährleistung** andauert. 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.
- C. Die gemäss diesem **Vertrag** bestehende **Deckung** ist auf das ausdrücklich in diesem Schriftstück Beschriebene beschränkt, soweit dies auf **Ihren Vertrag** anwendbar ist. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist nicht vertraglich abgesichert (insbesondere von **uns** bzw. **unseren** verbundenen Unternehmen separat erbrachte Schulungsleistungen)
- D. **Ihre Pflichten**: **Sie** sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern. Dies gilt vorab vor dem Beginn der von diesem **Vertrag abgedeckten** Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht kein **Schutz**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem ein **Geräteausfall** nicht von **unserem** autorisierten Kundendienst festgestellt wird, sind **Sie** für alle Kosten im Zusammenhang mit diesem Service verantwortlich, einschliesslich Versandkosten.

SCHUTZOPTIONEN

(Wie in **Ihrem Kaufbeleg** angegeben und soweit auf **Sie** anwendbar.)

Einzelheiten zu **Ihrer Microsoft-Garantie** finden Sie unter <https://support.microsoft.com/de-de/warranty>.

Beim Kauf bietet der **Vertrag** den **Schutz**, wie er im Abschnitt «Vertraglich abgesicherte Leistungen – Allgemeines» beschrieben ist, einschliesslich Schutz für **Geräteausfall** und/oder **Unfallschäden** und vorbehaltlich der folgenden Bedingungen:

OPTION «SURFACE-PLAN»:

SURFACE-PLAN – ABGEDECKTE PRODUKTE

Surface-Geräte sowie alle anderen Komponenten, die in der Originalverpackung enthalten sind, wie z. B. Zubehör mit Surface-Marke und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, falls vorhanden, sind **abgedeckt**.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FÜR SURFACE-PLAN

Im Rahmen **Ihres Surface-Plans** sind Sie während der **Vertragslaufzeit** für maximal zwei (2) **Ansprüche** für ein **abgedecktes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** für Surface-Zubehör und Netzteile in der Originalverpackung des Geräts (wie in der Tabelle unten angegeben) für die Reparatur und/oder den Ersatz Ihres Geräts im Falle eines **Geräteausfalls** oder eines **Unfallschadens** versichert, vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung**.

SOBALD DIE OBERGRENZE VON ZWEI (2) **ANSPRÜCHEN** FÜR GERÄTE DER SURFACE-SERIE ERREICHT IST, ENDET DIE **DECKUNG** IM RAHMEN DIESES **PLANS**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT DER AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

ABGEDECKTE KOMPONENTE	MAXIMALE ANZAHL GEDECKTER ANSPRÜCHE
Gerät der Surface-Serie	zwei (2)
Netzteil mit Anschlusskabel, wenn es in der Originalverpackung des Geräts enthalten ist	einer (1)
Zubehör mit Surface-Marke, wenn in der Originalverpackung enthalten	einer (1) pro Zubehör

OPTION «XBOX-PLAN»:

XBOX-PLAN FÜR ABGEDECKTE PRODUKTE

Die Xbox-Konsole sowie alle anderen Komponenten, die in der Originalverpackung enthalten sind, wie z. B. das zugehörige Netzteil mit den entsprechenden Kabeln und die Xbox-Steuereinheit(en), sind **abgedeckt**.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FÜR XBOX-PLAN

Im Rahmen **Ihres Xbox-Plans** sind Sie für maximal einen (1) Anspruch für eine Xbox-Konsole, maximal zwei (2) **Ansprüche** für eine Xbox-Standard-Steuereinheit oder maximal einen (1) **Anspruch** für eine Xbox-Elite-Steuereinheit und maximal einen (1) **Anspruch** für ein Netzteil, wenn es in der Originalverpackung des Geräts enthalten ist (wie in der nachstehenden Tabelle angegeben), während der **Vertragslaufzeit** für die **Reparatur** und/oder den **Ersatz Ihres Produkts** im Falle eines **Geräteausfalls** oder eines **Unfallschadens** versichert, vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung**.

SOBALD DIE OBERGRENZE VON EINEM (2) **ANSPRUCH** PRO XBOX-KONSOLE ERREICHT IST, ENDET DIE **DECKUNG** IM RAHMEN DIESES **PLANS**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT DER AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

ABGEDECKTE KOMPONENTE	MAXIMALE ANZAHL GEDECKTER ANSPRÜCHE
Xbox-Konsole	einer (1)
Netzteil mit Anschlusskabel, wenn es in der Originalverpackung des Geräts enthalten ist	einer (1)
Xbox-Steuereinheit, wenn in der Originalverpackung enthalten	Xbox Standard-Steuereinheit zwei (2) oder Xbox-Elite-Steuereinheit einer (1)

VERWALTUNGSGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres Surface-Plans** muss eine **Verwaltungsgebühr** in Höhe von 49 CHF pro gedecktem Anspruch an den **Administrator** gezahlt werden, wenn die Leistungen vom **Administrator** genehmigt werden.

Im Rahmen **Ihres Xbox-Plans** ist die Zahlung einer **Verwaltungsgebühr** nicht erforderlich.

SCHUTZ FÜR ERSATZPRODUKT

Ein **Ersatzprodukt** gemäss diesem **Plan** gilt automatisch als das «**Produkt**», auf das sich die Bestimmungen dieses **Vertrags** beziehen, und der Schutz für ein solches **Ersatzprodukt** wird für die **Restlaufzeit Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit fortgesetzt** (vorausgesetzt, dass gemäss **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** noch eine Restlaufzeit besteht und die **Haftungsbeschränkung** nicht erreicht wurde). Ein **Ersatz verlängert** nicht Ihre aktuelle **Vertragslaufzeit**.

WAS NICHT VERSICHERT IST – AUSSCHLÜSSE

DIESER **SERVICEVERTRAG DECKT KEINE ANSPRÜCHE AB** IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON:

- a) bestehenden Mängeln, die **Ihnen** entstehen oder bereits bekannt sind. «**Bestehende Mängel**» sind Schäden und Mängel am Produkt, die bereits vor dem Vertragsschluss vorlagen.
- b) unsachgemässer Verpackung bzw. unsachgemäßem Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die/der zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Versands führt; hierzu zählt auch die unsachgemässe Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- c) (i) auf einen **Ausfall** oder einen **Produktschaden** zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbussen, nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, von **uns** oder unseren verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsservices oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, vorab in Verbindung mit nicht vertraglich abgesicherten Geräten, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen bzw. die Unmöglichkeit der Erbringung von Dienstleistungen; (iii) Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) **Ihnen** entstandene Kosten in Verbindung mit kundenspezifischen Installationen zur Einpassung des Produkts, darunter 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 vorherige **Produkt** aufweist.
- d) Haftung für Sachschäden resp. Personenschäden oder Tod von Personen, wenn diese auf die Bedienung, Wartung oder Verwendung des **Produkts** resp. eines gemäss **Vertrag** bereitgestellten **Ersatzes** zurückzuführen ist.
- e) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker oder nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.
- f) **Produkten**, die zur kommerziellen Nutzung bestimmt sind («Kommerzielle Nutzung» beinhaltet Vermietung, gewerbliche Nutzung, Nutzung zu Bildungszwecken, Nutzung für wohltätige Zwecke, institutionelle Nutzung und jede andere nicht private Nutzung).
- g) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- h) Verschleiss und der allmählichen Verschlechterung der **Produktleistung**.
- i) vorsätzlicher schädlicher, gefährdender, böswilliger, leichtsinniger oder unangebrachter Umgang mit dem **Produkt**, der zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des Produkts führt.
- j) Schäden an **Ihrem Produkt** oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder auf diese zurückgeführt werden, insbesondere den Einfluss eines Softwarevirus, die fehlende Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere Software- oder digitale Fehlfunktionen.
- k) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Abhandenkommen.
- l) Ereignissen infolge widriger Umstände, insbesondere Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion oder Zusammenstoss des Objekts an etwas oder Zusammenstoss mit einem anderen Objekt, Brand, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand, Rauch, Kernstrahlung, radioaktiver Kontamination, behördliche Massnahmen oder eine Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation.
- m) der Nichteinhaltung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, der Betrieb oder die Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- n) **Produkten**, die von einem Rückruf des **Herstellers**, einer Gewährleistung des Herstellers oder einer Nachbesserung durch den Hersteller zur Reparatur von Konstruktions- oder Komponentenmängeln, unsachgemässer Bauweise oder Fehlern des **Herstellers** betroffen sind, und zwar unabhängig davon, ob der **Hersteller** diese Reparaturen bezahlen kann oder nicht.
- o) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- p) kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt**, einschliesslich Beschädigungen, Kratzern und Dellen, sofern diese nicht zu einem Funktionsverlust führen.
- q) normaler zyklische oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- r) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der obigen Bestimmung «**Schutzoptionen**» aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen Komplettpakets geliefert wurden).
- s) Kosten für Bauteile, die nicht der ursprünglichen Garantie des **Herstellers** auf das **Produkt** unterliegen, sowie für nicht funktionierende/nicht angetriebene Teile und insbesondere Kunststoffteile und andere Teile wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- t) allen **Ansprüchen**, bei denen kein **Kaufbeleg** vorgelegt wurde, sofern **wir** der Gewährung der **vertraglichen** Leistungen nicht zustimmen.

- u) jeglichen **Ansprüchen** auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf den Abruf von Daten für **Ihr Produkt**.
- v) jeglichen Verlusten, Schäden, Haftungen oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb als Mittel zur Schadenszufügung oder durch Computer, Computersysteme, Computersoftwareprogramme, böartigen Code, Computerviren oder -prozesse oder andere elektronische Systeme verursacht oder mitverursacht werden oder sich daraus ergeben.
- w) sämtlichen **Schadensforderungen** oder Vorteile im Rahmen

dieses **Vertrags**, soweit die Bereitstellung einer solchen Deckung, die Zahlung eines solchen Anspruchs oder die Bestimmungen eines solchen Vorteils **uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäss den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Verordnungen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

SO MACHEN SIE EINEN SCHADENSFALL GELTEND

WICHTIG: DIE ANZEIGE EINES SCHADENSFALLS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER GERÄTEAUSFALL ODER UNFALLSCHADEN IHRES PRODUKTS VON IHREM SERVICEVERTRAG GEDECKT WIRD. DAMIT EIN SCHADENSFALL BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS IN VERBINDUNG SETZEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS BEI IHREM PRODUKT ZU ERHALTEN. UNERLAUBTE REPARATUREN IHRERSEITS SIND NICHT VON DIESEM VERTRAG GEDECKT.

Halten Sie **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen Sie den **Administrator** an unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> oder besuchen Sie <https://support.microsoft.com/de-de/warranty>. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter werden umgehend nähere Angaben zu **Ihrem** Problem einholen, das Sie mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben. Wenn **wir** das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine **Schadensfall**-Servicenummer und weitere Anweisungen, um Serviceleistungen zu **Ihrem Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Händler**, und senden Sie **Ihr Produkt** auch an keine andere Stelle, wenn **wir Sie** nicht ausdrücklich dazu auffordern. Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu einem autorisierten Serviceunternehmen in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Einzelhändler** zu bringen oder **Sie** aufgefordert werden, das **Produkt** an eine andere Stelle zu schicken (etwa eine autorisierte Verwahrstelle), legen Sie **Ihrem Produkt** bitte die folgenden Posten bei:

- a) Das fehlerhafte **Produkt**;
- b) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**;
- c) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- d) Eine gut sichtbare Angabe der Servicenummer **Ihres Anspruchs**, die **wir Ihnen** mitgeteilt haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** an eine andere Stelle zu senden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. **Wir** übernehmen die Kosten für den Versand von und zu **Ihrem** Standort, sofern **Sie** Unsere Anweisungen uneingeschränkt befolgen. Wir weisen **Sie** darauf hin, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** besondere Vorsicht walten zu lassen, da **wir** weder für Versandkosten noch für Schäden aufgrund einer unsachgemässen Verpackung durch **Sie** haften.

Der Schutz wird nur für **Reparaturen** gewährt, die von einem Dienstleister, einem **Händler** oder einer Verwahrstelle erbracht werden, die von **uns** autorisiert worden ist. Sollte **Ihre Vertragslaufzeit** 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 in Ihrem **Vertrag** vollständig abgeschlossen ist.

ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** wird nicht automatisch erneuert und endet mit dem Ablauf **Ihrer Vertragslaufzeit**.

ÜBERTRAGBARKEIT

Die Deckung im Rahmen dieses Servicevertrags kann von **Ihnen** an eine andere Person übertragen werden, die im **Gebiet ansässig ist**, indem Sie den **Administrator** per E-Mail kontaktieren unter: msepsbus@microsoft.com oder telefonisch unter der Nummer auf der Seite <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie dem **Administrator** Ihre Kündigungsabsicht wie nachstehend beschrieben anzeigen.

Sie können den Administrator per E-Mail an msepb@microsoft.com kontaktieren. Sie können den **Administrator** auch unter der Telefonnummer auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> anrufen oder ihm unter folgender Anschrift schreiben: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Sie** können das Kündigungsformular am Ende dieses Dokuments zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden.

WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von dreissig (30) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von einhundert Prozent (100%) auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Preis, abzüglich der von uns gezahlten **Ansprüche**.

NACH ABLAUF DER WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach dreissig (30) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Preis, abzüglich der von uns gezahlten **Ansprüche**.

UNSER WIDERRUFSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** widerrufen, erhalten **Sie** von **uns** spätestens dreissig (30) Tage vor dem Inkrafttreten des Widerrufs eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Widerrufsgrundes und des Datums des Inkrafttretens des Widerrufs an **Ihre** bei **uns** vorliegende Adresse (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesandt. Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien, und es fallen keine Rücktrittsgebühren an.

Wir können diesen **Vertrag** aus den folgenden Gründen widerrufen:

- Nichtbezahlung des Kaufpreises bzw. der Gebühr für den **Vertrag** durch **Sie**,
- bewusste Falschdarstellung durch **Sie** oder
- wesentliche Verletzung der **Vertragspflichten** durch **Sie** in Verbindung mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir möchten **Ihnen** stets einen erstklassigen Service bieten. Wenn **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, benachrichtigen **Sie** bitte einen **unserer** Vertreter unter der Telefonnummer auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> oder per E-Mail unter msepb@microsoft.com.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt **Ihrer** Beschwerde. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieses Zeitraums eine vollständige Antwort zu übermitteln (etwa, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** von **uns** eine vorläufige Antwort mit Informationen darüber, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, wann **Sie** mit einer vollständigen Antwort rechnen können und von wem **Sie** diese Antwort erhalten. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beanstandung innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

PERSÖNLICHKEITSSCHUTZ UND DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ

Wir setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäss den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften (im Folgenden die «Vorschriften») ein. Für die Zwecke der Vorschriften sind **Microsoft** und der **Administrator** Auftragsverarbeiter. Mit dem Erwerb dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** in Ihrem Namen Daten erheben und verarbeiten dürfen, wenn wir die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienstleistungen erbringen. Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Methoden, mit denen **wir** **Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter <https://privacy.microsoft.com/de-de>.

WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verarbeiten die von **uns** zu **Ihrer** Person gespeicherten Personendaten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- Zum Zwecke der **Schadensfallbearbeitung** sowie anderer damit verbundener Zwecke.
- Zu Recherche- oder statistischen Zwecken dient dies **unseren** legitimen Interessen: für **uns** zur Analyse vergangener 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 für rechtliche Verpflichtungen, die in einem Land ausserhalb der EU gelten;
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.

- d) Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zur Erfüllung **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu informieren.
- e) Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung **unserer** allgemeinen rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU und der Schweiz.

WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die **uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schliesst Konzerngesellschaften, Vertreter, Fremdverwalter, Versicherer, Auskunftsteile, Betrugsbekämpfungsbehörden, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein.

GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERMITTLUNG

Die persönlichen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort ausserhalb der Schweiz, des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums («EWR») übermittelt, dort verarbeitet und gespeichert werden. **Wir** übermitteln derzeit persönliche Daten in die USA. Wenn **wir Ihre** Personendaten an einen Ort ausserhalb der Schweiz, des Vereinigten Königreichs oder des EWR übertragen, werden **wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, dass die Daten sicher, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie gemäss den Vorschriften behandelt werden. **Wir** verwenden die von der Europäischen Kommission genehmigten «Standardvertragsklauseln» mit diesen Parteien zum Schutz der Daten, einschliesslich der Änderungen des lokalen Schweizer Rechts. **Sie** können weitere Informationen zu bestimmten Übermittlungen oder Ländern und den jeweiligen ergriffenen Sicherheitsmassnahmen anfordern, indem Sie sich an uns wenden.

IHRE RECHTE

Personen im EWR und in der Schweiz haben verschiedene Rechte in Verbindung mit ihren persönlichen Daten.

AUFBEWAHRUNG

Ihre Daten werden nicht länger als erforderlich aufbewahrt; die Datenverwaltung erfolgt in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung. In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des Vertrags resp. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, sofern **wir** nicht aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet sind, die Daten länger aufzubewahren.

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

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHTSWAHL

Dieser **Vertrag** unterliegt dem Recht der Schweiz. Für die Anhörung von Streitigkeiten zwischen den Parteien dieses **Vertrages** ist das Gericht an **Ihrem** Wohnsitz in der Schweiz nicht ausschliesslicher Gerichtsstand.

UNTERBEAUFTRAGUNG; ABTRETUNG

Wir können die Erfüllung einiger Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder Dritten übertragen, werden aber dadurch nicht von den Pflichten gegenüber **Ihnen** befreit.

VERZICHT, SALVATORISCHE KLAUSEL

Das Versäumnis oder die Verzögerung der Durchsetzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung durch eine Partei stellt keinen Verzicht auf ein solches Recht dar. Sollte eine Bestimmung des vorliegenden Dokuments nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit dem geltenden Recht übereinstimmt, und im Übrigen bleibt das Dokument in vollem Umfang in Kraft.

HINWEISE

Wir und/oder der Administrator werden **Sie** zwecks der Verwaltung **Ihres Servicevertrags** unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer, Anschrift bzw. elektronischen Adresse kontaktieren. Alle Mitteilungen bzw. Anfragen in Verbindung mit diesem **Servicevertrag** erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst und/oder Benachrichtigungen in **Ihrem** Online-**Microsoft**-Konto, übermittelt werden.

ELEKTRONISCHE KOMMUNIKATION

Zur elektronischen Kommunikation mit **Ihnen** in Bezug auf:

- a) Hinweise zu **Ihrem Servicevertrag**;
- b) Informationen zu **Schadensfällen**;
- c) Neuigkeiten zu **Ihren** Beschwerden; und

d) um **Ihnen** relevante Informationen zu liefern, die für **Sie** in Bezug auf **Ihren Servicevertrag** gelten können.

Mit dem Erwerb des **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, Geschäfte auf elektronischem Wege zu tätigen, die Einwilligung auf elektronischem Wege zu erteilen und Mitteilungen, Offenlegungen und Benachrichtigungen auf elektronischem Wege zu erhalten. **Wir** und/oder der **Administrator** können **Sie** über elektronische Kommunikationsmittel wie E-Mail und/oder Benachrichtigungen in **Ihrem Microsoft**-Online-Konto kontaktieren.

Wenn **Sie** nicht auf elektronischem Wege kontaktiert werden möchten, wenden Sie sich bitte per E-Mail an msespbus@microsoft.com oder schriftlich an Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Der **Administrator** sendet **Ihnen** dann kostenlos relevante Informationen über **Ihren Servicevertrag** in Papierform an **Ihre** Adresse.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Servicevertrag** stellt zusammen mit dem **Kaufbeleg**, seinen Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und diese Bestimmungen können durch keine Zusicherungen, Versprechen oder Bedingungen geändert werden, die nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind, es sei denn, dies sei gesetzlich vorgeschrieben.

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

Kündigungsformular

Wenn Sie den **Vertrag** kündigen möchten, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an:

- Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, oder per E-Mail an msespb@microsoft.com:

- Ich künde hiermit den von mir geschlossenen Vertrag für das/die folgende(n) Gerät(e):
Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie verwenden? Klicken sie [hier](#).

- Name des Kunden:

- Seriennummer des Geräts:

- Unterschrift des Kunden:

- Datum: