

„MICROSOFT COMMERCIAL EXTENDED HARDWARE-PLAN“

Geschäftsbedingungen für den Servicevertrag („Vertrag“)

Vielen **Dank**, dass **Sie** den „Microsoft-Servicevertrag“ erworben haben. Bitte bewahren Sie dieses wichtige Dokument mit den Geschäftsbedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie bei einer **Serviceanfrage** beide Unterlagen benötigen. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe für **Sie** gedacht und enthalten die Rechte und Verpflichtungen aus **Ihrem Vertrag**. Sollten Sie Fragen zu den in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen haben, wenden Sie sich bitte an **Microsoft** unter <https://support.microsoft.com>.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die in diesem Vertrag verwendeten Begriffe haben die jeweils angegebene Bedeutung:

- **„Verwalter“:** **Microsoft** Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Website www.microsoft.com.
- **„Ausfall“:** mechanischer und/oder elektrischer Ausfall des **Produkts**, der dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern dieser Ausfall durch Material- oder Verarbeitungsfehler verursacht wird.
- **„Vertrag“:** Dieses Dokument mit den Details zu allen Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen des Microsoft-Servicevertrags wurde **Ihnen** beim Kauf von **Microsoft** oder **Unserem Händler** ausgehändigt.
- **„Mittelbare Verluste“:** Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch ein geschütztes Ereignis entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** gedeckt sind. Hierzu zählen etwa Verdienstentgang oder entgangener Gewinn, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsbeschränkung“:** Die Haftungsgrenze aus diesem **Vertrag** je einzelner **Serviceanfrage** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Vertrags**, wie in den „Serviceoptionen“ angegeben.
- **„Hersteller“, „Microsoft“:** der Originalgerätehersteller des **Produkts**, der auch der **Verwalter** dieses **Vertrags** ist. Website www.microsoft.com.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“:** der von **Ihnen** für die **Produkte** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Produkt(e)“:** die qualifizierten **Microsoft**-Geräte, die von **Ihnen** gekauft wurden, laut diesem **Vertrag** geschützt sind und unter „Vertragliche Schutzleistungen“ angeführt sind.
- **„Kaufbeleg“:** der Original-Kaufbeleg der Verkaufsstelle, der das Datum, an dem dieser **Vertrag** abgeschlossen wurde, das erworbene **Produkt** und die **Laufzeit** enthält.
- **„Reparatur(en)“:** die von **uns** ergriffenen Maßnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Funktionsweise **Ihres Produkts** nach der Geltendmachung eines **Ausfalls**. Zur **Reparatur des Produkts** können *neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile, deren Leistung den Werksspezifikationen des Originalprodukts entspricht, verwendet werden.*
- **„Ersatz“ oder „Ersatzgerät(e)/-produkt(e)“:** ein Artikel, der **Ihnen** aufgrund **unserer** Vereinbarung zur Verfügung gestellt wird. **Wir** werden das mangelbehaftete **Produkt** nach **unserem** eigenen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen ersetzen. **Wir** übernehmen keinerlei Garantie, dass das **Ersatzgerät** dasselbe Modell ist bzw. dieselbe Größe oder Farbe bzw. dieselben Maße wie das vertraglich abgesicherte ursprüngliche **Produkt** besitzt.
- **„Händler“:** Verkäufer, der von **Microsoft** zum Verkauf dieses **Vertrags** an **Sie** berechtigt wurde.
- **„Serviceanfrage“:** eine Anfrage für eine **Reparatur** oder einen **Austausch** in Übereinstimmung mit diesem **Vertrag**, die von **Ihnen** gestellt wird.
- **„Services“:** Reparatur- und Ersatzservices, die gemäß diesem Vertrag bereitgestellt werden.
- **„Übersicht der Garantieschutzleistungen“:** die erste Seite **Ihres Online-Microsoft-Kontos**, die **Ihren** Schutz im Rahmen dieses **Vertrags** enthält und in den „Serviceoptionen“ angegeben ist.
- **„Laufzeit“:** Zeitraum, in dem die Bedingungen dieses **Vertrags** laut **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** und/oder **Ihrem Kaufbeleg** gültig sind.
- **„Wir“, „uns“, „unser(e)“:** **Microsoft**
- **„Sie“, „Ihr(e)“:** Käufer/Eigentümer der durch den vorliegenden **Vertrag** abgedeckten **Produkte**.

BEGINN DER SERVICEBEREITSTELLUNG UND LAUFZEIT

Der Schutz für **Geräteausfälle** beginnt mit dem Ende der **Herstellergarantie** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die in **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** angeführte restliche Dauer **Ihrer Laufzeit** oder bis zum Erreichen der Haftungsgrenze bestehen. Maßgeblich ist dabei das Ereignis, das zuerst eintritt.

QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit die laut **Vertrag** bestehenden Services in Anspruch genommen werden können, muss das **Produkt**: (a) ein zulässiges Microsoft-Surface- oder Studio-Gerät sein; (b) bei einem **Händler** erworben werden; (c) mit einer **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten Laufzeit ausgestattet sein.

GESCHÜTZTE LEISTUNGEN – ALLGEMEINES

Während der oben beschriebenen **Vertragslaufzeit** und im Falle einer **Serviceanfrage** für einen **Ausfall** sieht dieser **Vertrag** vor: (i) Arbeitsaufwand und/oder Ersatzteile für die **Reparatur** des geschützten **Produkts**; oder (ii) nach **unserem** eigenen Ermessen den **Austausch** des **Produkts** anstelle einer

solchen **Reparatur** oder (iii) den umgehenden **Austausch** des **Produkts**, wenn dies in **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** so festgehalten ist („geschützt“, „Schutz“, „Services“). Den genauen vertraglichen Leistungsumfang entnehmen **Sie** bitte dem Abschnitt „SERVICEOPTIONEN“.

WICHTIGE HINWEISE ZUM SERVICE LAUT DIESEM VERTRAG

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Austausch** gewähren, gilt Folgendes:
- ▶ **Wir** behalten uns das Recht vor, ein mangelbehaftetes **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 **Ersatzgerät** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das ursprüngliche **Produkt**. In dem Fall erhalten **Sie** gemäß diesem **Vertrag** keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
 - ▶ Alle vertraglich abgesicherten **Produktteile** bzw. -komponenten sowie Kompletogeräte, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
 - ▶ In den meisten Fällen werden Zubehör, Zusatz- und/oder Peripheriegeräte von einem **Austausch** NICHT erfasst.
- B. Die Reparatur oder der Austausch gemäß diesem **Vertrag** ersetzt keine Leistungen bzw. bietet keine doppelten Leistungen, solange die **Herstellergarantie** andauert. Während dieser Frist ist ausschließlich der **Hersteller** für die im Rahmen der **Herstellergarantie** geschützten Leistungen verantwortlich, und diese Leistungen sind nicht durch den vorliegenden **Vertrag** geschützt; dies gilt unabhängig davon, ob der **Hersteller** seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.
- C. Die Reparatur und der Austausch gemäß diesem **Vertrag** 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 geschützt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf von **Microsoft** bzw. **Microsoft**-Beauftragten separat erbrachte Schulungsleistungen).
- D. **Ihre Pflichten:** **Sie** sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern. Dies gilt insbesondere vor dem Beginn der von diesem **Vertrag** geschützten Services. Für Services zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht KEIN Schutz.

SERVICEOPTIONEN

Ihre Übersicht der Garantieschutzleistungen finden Sie unter <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Wenn **Sie** den „Surface-Plan“ wie in **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** angegeben gekauft haben, enthält **Ihr Vertrag** den **Ausfallschutz für Ihr Produkt**.

AUSFALL

Sie erhalten Schutz für eine unbegrenzte Anzahl von **Ausfallservices** während der **Laufzeit** dieses **Vertrags** für die **Reparatur- oder Ersatzkosten Ihres Produkts** im Falle eines **Ausfalls**. Dies gilt vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung** aus diesem **Vertrag**.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** übersteigt die Obergrenze, zu deren Zahlung **wir** für je einen (1) **Service** verpflichtet sind, nicht den **Originalkaufpreis Ihres Produkts**.

Sie erhalten Schutz für Folgendes während **Ihrer Vertragslaufzeit**:

- Eine unbegrenzte Anzahl an **Reparaturen** während **Ihrer Vertragslaufzeit**, bis zur Gesamtsumme des **Originalkaufpreises Ihres Produkts**, vorausgesetzt, dass ein **Ersatz Ihres Produkts** nicht erforderlich ist.
- Maximal einen (1) **Austausch Ihres Produkts**.

Wenn es erforderlich ist, **Ihr Produkt zu ersetzen**, endet jeglicher Schutz und es wird ab dem Datum der Bereitstellung des funktionierenden **Ersatzprodukts** keinerlei weiterer Service bereitgestellt.

HINWEIS zu Ersatzprodukten: Entscheiden **wir** uns zu einem **Ersatz Ihres Produkts**, bieten **wir** Ihnen ggf. einen erweiterten Austauschservice an. Wenn **wir** einen erweiterten Austauschservice anbieten, wird das **Ersatzprodukt** möglicherweise an **Sie** geliefert, noch bevor **wir Ihr** mangelbehaftetes **Produkt** erhalten haben. **Sie** sind verpflichtet, **Ihr** mangelbehaftetes **Produkt** an **uns** innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach dem bestätigten Erhalt des **Ersatzprodukts** abzusenden. Senden **Sie** das mangelbehaftete **Produkt** nicht binnen vierzehn (14) Kalendertagen ab dem bestätigten Empfang des **Ersatzprodukts** an **uns** zurück, stellen **wir Ihnen** eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das Ersatzprodukt in Rechnung.

WAS IST NICHT GESCHÜTZT? – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR SERVICEANFRAGEN IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON:

- (a) Unfallschäden, also materiellen Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt.
- (b) Unsachgemäßer Verpackung und/oder. unsachgemäßem Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die/der zu einer Beschädigung des **Produkts** während dem Versand führt; hierzu zählt auch die unsachgemäße Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (c) **Mittelbaren Verlusten**, darunter insbesondere: (i) auf einen **Ausfall** zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbußen, nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, von **Microsoft** oder dessen verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsdienste oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, insbesondere in Verbindung mit nicht vertraglich geschützten Geräten, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Services bzw. die Unmöglichkeit der Erbringung von Services; (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) **Austausch**, 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) Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden.
- (e) Schäden aufgrund von Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Gewöhnlicher Verschleiß und der allmählichen Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) absichtliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung und/oder zum Ausfall des Produkts führt.
- (h) Beschädigungen oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch einen Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Bei Auftreten der folgenden Ereignisse: 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, radioaktiver Kontamination, Ausschreitungen, Krieg oder feindliche Handlungen, behördliche Maßnahmen oder eine Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation. **Ihr Produkt** ist im Falle eines **Anspruchs** nicht geschützt.
- (k) Nichtbeachtung der vom **Hersteller** für das **Produkt** genannten Wartungs- und Betriebsempfehlungen und die Lagerung unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **Produkten**, die von einem **Herstellerrückruf**, einer Garantie des Herstellers oder einer Nachbesserung durch den Hersteller zur Reparatur von Konstruktions- oder Komponentenmängeln, unsachgemäßer Bauweise oder **Herstellerfehlern** betroffen sind, und zwar unabhängig davon, ob der **Hersteller** diese Reparaturen bezahlen kann oder nicht.
- (m) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (n) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von der Schadensursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normaler zyklischer oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Zubehörteilen, Peripheriegeräten (wie abnehmbarer Tastaturen) und Anschlussgeräten, sofern dies nicht ausdrücklich in den „Serviceoptionen“ genannt ist.
- (q) Kleineren Bildschirm-/Monitorfehlern, insbesondere in den CRT-, LCD-, LED- oder Plasmabildschirm eingebrannten Bildern, die durch Videospiele, eine zu lange Anzeige eines oder mehrerer Videosignale oder Risse im Bildschirm verursacht werden (außer soweit diese laut der Angabe **AD** in **Ihrer Übersicht der Garantieschutzleistungen** geschützt sind).
- (r) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Herstellergarantie** für das **Produkt** geschützt sind, 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.
- (s) Haftung oder Sachschäden, die durch den Betrieb, die Wartung oder die Nutzung des **Produkts** entstehen.
- (t) Kosten infolge des Versagens eines Gegenstands, der als Verbrauchsgegenstand gedacht ist.
- (u) **Serviceanfragen**, für die kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, sofern **wir** der Übertragung von Leistungen des **Vertrags** nicht zustimmen.
- (v) **Serviceanfragen** für die Wiederherstellung von Software oder Daten und die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (w) Haftungen für Schäden durch Verlust oder Ausgaben, die unmittelbar oder mittelbar durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, Schadcode, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen als Mittel zur Schädigung verursacht oder mitverursacht wurden oder bei dieser Verwendung oder diesem Betrieb aufgetreten sind.
- (x) **Serviceanfragen** oder Leistungen im Rahmen dieses **Vertrags**, insofern die Bereitstellung eines solchen Schutzes, die Erfüllung einer solchen **Serviceanfrage** oder die Bereitstellung einer solchen Leistung uns Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- und Wirtschaftssanktionen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika unterwerfen würden.

SERVICEANFRAGEN

WICHTIG: DIE ÜBERMITTLUNG EINER SERVICEANFRAGE BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DER AUSFALL IHRES

PRODUKTS IM SCHUTZUMFANG IHRES VERTRAGS ENTHALTEN IST. UNERLAUBTE REPARATUREN IHRERSEITS SIND NICHT DURCH DIESEN VERTRAG GESCHÜTZT.

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 Grundes für die Serviceanfrage zu erhalten. Eine Nichteinhaltung dieser Verfahrens kann zur Ungültigkeit **Ihrer Serviceanfrage** führen.

Wenn **Sie** eine **Serviceanfrage** einreichen, stellen **wir Ihnen** Fragen über **Ihre Serviceanfrage** und die Art des **Ausfalls**. **Sie** sind verpflichtet, diese Fragen wahrheitsgemäß und nach **Ihrem** besten Wissen und Gewissen zu beantworten und auf angemessene Weise dafür Sorge zu tragen, dass Sie keine falschen Erklärungen abgeben. Falsche Angaben können dazu führen, dass **Ihr Vertrag** unwirksam wird.

Halten Sie **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen Sie **uns** unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an, um den bestmöglichen Service zu erhalten. **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 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 **Sie** von **uns** die Anweisung erhalten, das **Produkt** einzusenden, achten Sie bitte darauf, **Ihrem Produkt** folgende Unterlagen beizulegen:

- (1) eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) eine kurze Beschreibung des Problems, das **Sie** an dem **Produkt** festgestellt haben und
- (3) gut sichtbar **Ihre** Servicenummer, die **wir Ihnen** mitgeteilt haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** einzusenden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Für den Einsende-Service übernehmen **wir** die Kosten für den Versand von und zu **Ihrem** Standort, sofern **Sie unsere** Anweisungen uneingeschränkt befolgen. **Sie** werden aufgefordert, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** keine Haftung für Versandkosten oder Schäden übernehmen, die von **Ihnen** durch unsachgemäße Verpackung verursacht werden. Solange es nicht bei **uns** eingeht, tragen **Sie** die Verantwortung für das **Produkt**.

Legen Sie dem Paket kein Zubehör, keine Spiele oder andere persönliche Gegenstände bei, wenn **Sie Ihr Produkt** an **Microsoft** zum Service senden, da **Microsoft** für diese Gegenstände keine Haftung übernimmt.

WICHTIG: ÖFFNEN SIE DAS **PRODUKT** NICHT. DAS ÖFFNEN DES **PRODUKTS** KANN ZU SCHÄDEN FÜHREN, DIE DURCH DIESEN **VERTRAG** NICHT GESCHÜTZT SIND UND KANN **IHR PRODUKT**, SELBST GEGEN ZAHLUNG EINER GEBÜHR, VON JEDLICHER SERVICELEISTUNG AUSSCHLIESSEN. NUR **WIR** UND DIE VON **UNS** ZUGELASSENEN SERVICEANBIETER DÜRFEN SERVICEARBEITEN AM **PRODUKT** DURCHFÜHREN.

UNSERE PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesendet haben, werden **wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **uns** erstattet, wenn eine gültige **Serviceanfrage** vorliegt und das Porto nicht im Voraus gezahlt wurde.
- (c) Stellen **wir** eine Fehlfunktion an **Ihrem Produkt** gemäß vorliegendem **Vertrag** fest, **reparieren oder ersetzen wir** dieses (nach **unserem** eigenem Ermessen). **Wir** übernehmen diese Leistungen für **Sie** unentgeltlich, wenn die Fehlfunktion durch einen **Ausfall** verursacht wurde. Ein **Austausch** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **wir Ihr Produkt ersetzen**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **unser** Eigentum und das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über; der Schutz für dieses **Produkt** bleibt vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** bestehen.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** Funktionsstörungen aufweist, besteht dafür gemäß vorliegendem **Vertrag** keinerlei Schutz. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** kann **Ihnen unser** Service zur Diagnose und Behebung der Störungen **Ihres Produkts** in Rechnung gestellt werden.

IHRE PFLICHTEN

Um Service und Unterstützung im Rahmen dieses **Vertrags** zu erhalten, verpflichten **Sie** sich:

- (a) **uns** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitzuteilen;
- (b) **uns** Angaben über Symptome und Ursachen des Problems an **Ihrem Produkt** mitzuteilen;
- (c) auf Anfrage alle erforderlichen Informationen vorab über das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems an **Ihrem Produkt** durchgeführten Schritte und zur Behebung des Problems ergriffenen Maßnahmen mitzuteilen;
- (d) die Software des **Produkts** vor der Beanspruchung von **Service** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren;
- (e) Die Anweisungen zu befolgen, die **wir Ihnen** erteilt haben, insbesondere **uns** vorab keine Produkte und Zubehörteile zuzusenden, die nicht für **Reparatur** oder **Austausch** gedacht sind und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken;
- (f) **Sie** sind selbst dafür verantwortlich, sämtliche Software und Daten regelmäßig sowie vor Beginn jeder **Reparatur** zu sichern. Dieser **Vertrag** deckt nicht die Wiederherstellung von Software oder Daten oder die Datenwiedergewinnung auf/von **Ihrem Produkt**, und es ist **uns** nicht möglich, solche Daten auf **Ihnen** zur Verfügung gestellte **Ersatzprodukte/-geräte** zu übertragen. **Wir** übernehmen weder Verantwortung für die Wiederherstellung der Software oder der Daten noch für den Datenabruf von irgendeinem **Produkt**.

BETRUG

Wenn **Sie** im Rahmen dieses **Vertrags** eine betrügerische **Serviceanfrage** geltend machen oder wenn **Sie** betrügerische Mittel oder Geräte einsetzen, verirken **Sie** jegliche Leistungen aus diesem **Vertrag** und dieser **Vertrag** endet unverzüglich. **Wir** können die Polizei bzw. eine andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände einer derartigen **Serviceanfrage** informieren. **Wir** behalten uns das Recht vor, eine Untersuchung in Bezug auf **Ihre Serviceanfrage** einzuleiten und von **Ihnen** die Kosten für diese Untersuchungen wegen einer betrügerischen **Serviceanfrage** im Rahmen des **Vertrags** zu fordern.

ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf **Ihrer Laufzeit** nicht verlängert werden.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der Schutz aus diesem **Vertrag** kann durch **Sie** an eine andere Person übertragen werden. In diesem Fall müssen **Sie Microsoft** per E-Mail an msepsbus@microsoft.com oder telefonisch unter der auf der Website <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> genannten Nummer informieren. Die Übertragung des Schutzes aus diesem **Vertrag** führt weder zu einer Erweiterung, zum Neubeginn der **Laufzeit** noch zu einer anderweitigen Modifizierung der hierin enthaltenen Geschäftsbedingungen.

KÜNDIGUNG

IHR KÜNDIGUNGSRECHT

Sie können den **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **Microsoft** Ihre Kündigung unter der folgenden Anschrift mitteilen.

Sie können Ihr Kündigungsschreiben an folgende Adresse von **Microsoft** richten: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Sie können **Microsoft** auch telefonisch unter der hier angeführten Nummer kontaktieren <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> oder eine E-Mail senden an msepsbus@microsoft.com.

INNERHALB DER BEDENKZEIT

Erfolgt **Ihr** Kündigungsauftrag innerhalb von 45 (fünfundvierzig) Tagen ab dem **Vertragsabschluss**, erhalten **Sie** den **Vertragspreis** in voller Höhe (100 %) zurück, sofern **Sie** noch keine **Serviceanfragen** gestellt haben.

NACH ABLAUF DER BEDENKZEIT

Erfolgt **Ihr** Kündigungsauftrag später als 45 (fünfundvierzig) Tage ab dem **Vertragsabschluss** und vorausgesetzt, dass die **Haftungsbeschränkung** noch nicht erreicht wurde, erhalten **Sie** den **Vertragspreis**, den **Sie** bezahlt haben, anteilig zurück.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Falls **wir** diesen **Vertrag** kündigen, schicken **wir Ihnen** spätestens 30 (dreißig) Tage vor dem Wirksamwerden der Kündigung eine entsprechende schriftliche Mitteilung zu. Diese richten wir an **Ihre** bei **uns** hinterlegte Anschrift (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) unter Angabe der Gründe und des Datums des Inkrafttretens der Kündigung. Im Falle einer **Vertragskündigung unsererseits** erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung wie oben beschrieben. Eine Kündigungsgebühr wird nicht berechnet.

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

- (a) Nichtzahlung des **Vertragspreises** durch **Sie**,
- (b) bewusste Falschdarstellung **Ihrerseits** oder
- (c) erhebliche Verletzung **Ihrer vertraglichen** Pflichten im Hinblick auf das **Produkt** oder dessen Verwendung.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir möchten **Ihnen** stets einen erstklassigen Service bieten. Sollten **Sie** mit dem Service nicht zufrieden sein, können Sie bei **uns** unter der auf <http://support.microsoft.com> angegebenen Rufnummer oder per E-Mail unter msepsbus@microsoft.com Beschwerde einlegen.

Wir werden auf jede Beschwerde innerhalb von drei (3) Werktagen reagieren, sofern diese nicht bereits zu **Ihrer** Zufriedenheit erledigt wurde. Die Beschwerde wird umfassend untersucht und **Sie** werden über die Fortschritte bei der Behandlung Ihrer Beschwerde in einem Zeitintervall von nicht mehr als fünfzehn (15) Tagen informiert. Eine umfassende schriftliche Antwort wird innerhalb von fünf (5) Werktagen nach dem Abschluss der Untersuchung übermittelt.

Sollten **wir** die Beschwerde nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen erledigen, werden **wir Sie** über den Zeitrahmen informieren, innerhalb dessen **wir** den Abschluss der Untersuchung erwarten.

DATENSCHUTZ

Wir setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäß den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften („Vorschriften“) ein. Im Sinne dieser Vorschriften ist **Microsoft** der Datenverantwortliche. Nachstehend finden Sie eine Übersicht über die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten durch **uns**. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter Microsoft.com/privacy.

WIE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verarbeiten die bei **uns** zu **Ihrer** Person gespeicherten personenbezogenen Daten (Daten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen) wie folgt:

- o Zum Zwecke der Bearbeitung von **Serviceanfragen** und anderer damit verbundener Zwecke (Art. 6(1)(b) DSGVO). Dies kann automatisierte Entscheidungen einschließen, die der Erfüllung des zwischen **uns** und **Ihnen** geschlossenen Vertrags dienen.
- o Zur Durchführung von Recherchen sowie für statistische Zwecke, die **unserem** berechtigten Interesse dienen (Art. 6(1)(f) DSGVO), um **uns** zu erlauben, historische Aktivitäten zu analysieren, Bewertungsalgorithmen zu verbessern, zukünftige Geschäftsauswirkungen vorherzusagen, Geschäftsinteressen zu fördern, Produktangebote zu erweitern, neue Systeme und Prozesse zu entwickeln sowie rechtliche Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit außerhalb der EU zu erfüllen.
- o 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 (Art. 6(1)(a) DSGVO).
- o Um **Sie** über Änderungen **unserer** Services zur Erfüllung **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen des Versicherers zu informieren (Art. 6(1)(b), (c) und (e) DSGVO).
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung **unserer** allgemeinen rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU (Art. 6(1)(c) und (e) DSGVO).

WEITERGABE IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Wir können **Ihre** personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, die **uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schließt Konzerngesellschaften, Mittler, Fremdverwalter, Versicherer, Auskunftseien, Betrugsbekämpfungsbehörden, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein (Art. 6(1)(b), (c), (e) und (f) DSGVO).

GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERTRAGUNG

Wir können **Ihre** personenbezogenen Daten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übermitteln. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten an einen Ort außerhalb des EWR übermitteln, gewährleisten **wir**, dass die Daten sicher, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie gemäß den Vorschriften behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten ausschließlich in Länder, die laut Einschätzung der europäischen Kommission einen angemessenen Schutz bieten. Liegt keine Angemessenheitsentscheidung vor, wenden **wir** gegenüber solchen Parteien in Fragen des Datenschutzes die „Standardvertragsklauseln“ der Europäischen Kommission an.

IHRE RECHTE

Sie haben das Recht:

- a) der Bearbeitung **Ihrer** Personendaten für Zwecke der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** legitimen Interessen oder einem öffentlichen Interesse beruht;
- c) Auskunft über die unter **unserer** Kontrolle befindlichen personenbezogenen Daten sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu verlangen;
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unrichtiger, unvollständiger oder unzureichender Daten zu verlangen;
- f) eine Einschränkung der Bearbeitung **Ihrer** Personendaten zu verlangen;
- g) von **uns** zu verlangen, **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereitzustellen oder **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter zu übertragen, wobei die Verarbeitung in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung bzw. der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) eine Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzureichen (Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien, E-Mail: dsb@dsb.gv.at);
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Datenverarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf Grundlage einer vor dem Widerruf erteilten Einwilligung hätte.

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** bzw. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, sofern **wir** nicht aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet sind, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** personenbezogenen Daten durch **uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten. Die vollständige Anschrift finden Sie unter Microsoft.com/privacy.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHTSWAHL

Die **Vertrags**parteien können das auf diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, unterliegt dieser **Vertrag** österreichischem Recht.

UNTERVERTRAG

Wir können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen als Unteraufträge an Dritte vergeben oder sie Dritten übertragen, **wir** werden dadurch jedoch nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber befreit.

SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses **Vertrags** unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen unberührt.

HINWEISE

Sie stimmen ausdrücklich der Kontaktaufnahme zur Verwaltung **Ihres Vertrags** unter der Telefonnummer, Anschrift bzw. elektronischen Adresse, die **Sie uns** mitgeteilt haben, zu. 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. Benachrichtigungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn diese an **Sie** an die E-Mail oder Faxnummer versandt wurden, die **Sie uns** mitgeteilt haben, oder drei (3) Tage nach Postversand an die von **Ihnen** bekanntgegebene Postanschrift (Straße).

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag**, einschließlich der **Übersicht der Garantieschutzleistungen**, Bestimmungen, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse sowie **Ihr Kaufbeleg** stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und werden durch keine Zusicherung, Zusage oder Bedingung, die nicht in diesem Vertrag enthalten ist, geändert, sofern dies nicht gesetzlich vorgeschrieben ist.

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