

**"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE-SERVICE"  
ODER  
"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE-SERVICE PLUS"**

**B2B-Vertrag zur Garantieverlängerung  
Geschäftsbedingungen für Unternehmen**

Bitte bewahren **Sie** diese wichtigen Geschäftsbedingungen und den **Bestellbeleg** zusammen an einem sicheren Ort auf, da sie bei einem **Anspruch** benötigt werden. Die in diesem **Vertrags**dokument enthaltenen Informationen sollen als wertvolle Orientierungshilfe dienen, um **Ihnen** zu helfen, zu bestimmen und zu verstehen, was durch **Ihren Vertrag** zur Garantieverlängerung **geschützt** ist. Bei Fragen zu den in diesem **Vertrags**dokument enthaltenen Informationen oder zu **Ihrem Schutz** aufgrund dieser Garantieverlängerung im Allgemeinen, wenden **Sie** sich bitte an **uns**.

**DEFINITIONEN**

In diesem **Servicevertrag** haben die folgenden großgeschrieben und fettgedruckten Wörter die angegebene Bedeutung:

- **"Verwalter"**: Microsoft Ireland Operations Limited in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Verwaltungsgebühr"**: der Betrag, den **Sie** pro **Anspruch** für bestimmte, durch diesen **Vertrag** **geschützte** Leistungen (falls zutreffend) zu zahlen haben.
- **"Ausfall"**: ein mechanischer und/oder elektrischer Ausfall des **geschützten Produkts**, der dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehlern und nicht normale Abnutzung bzw. Verschleiß, und das während dem normalen Gebrauch des **Produkts** auftritt.
- **"Anspruch"**: ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf **Schutz** gemäß diesem **Vertrag**.
- **"Leistungsbeschränkung"**: **Unsere** maximale Leistungsverpflichtung **Ihnen** gegenüber für jeden **Anspruch** und für insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans**, wie im Abschnitt "Schutzplanoptionen" angegeben.
- **"Hersteller"**, **"Microsoft"**: der Originalgerätehersteller des **Produkts**. Die Website ist [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Plan"**: der spezifische Abschnitt "Schutzplanoptionen" unter diesem **Vertrag**, den **Sie** ausgewählt und erworben haben, wie in **Ihrem Bestellbeleg** bestätigt.
- **"Schutz"**, **"Geschützt"**: hat die Bedeutung, die im Abschnitt "Was ist geschützt - Allgemeines" dieses **Vertrags** angegeben ist.
- **"Geschütztes Produkt"**, **"Produkt"**: das von **Ihnen** erworbene berechtigte Gerät der Microsoft Surface-Serie, das im Rahmen dieses **Vertrags** **geschützt** werden soll, mit Ausnahme der Modelle Surface Hub und Surface Duo.
- **"Bestellbeleg"**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrages** in Bezug auf das **geschützte Produkt**, **Ihren** Namen und Adresse, die **Laufzeit** des **Vertragsschutzes** und den von **Ihnen** erworbenen konkreten **Plan** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist ohne einen **Bestellbeleg** nicht gültig.
- **"Reparatur(en)"**: die Maßnahmen, die **wir** nach einem **geschützten Ausfall** ergreifen, um **Ihr geschütztes Produkt** zu reparieren, Fehler zu beheben bzw. wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Bei den zur **Reparatur** des **geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, überholte oder nicht vom **Hersteller** des Originalerzeugnisses stammende Teile handeln, die entsprechend den Werkspezifikationen des Original-**Produkts** ihren Zweck erfüllen.
- **"Ersetzen"**, **"Ersatzprodukt"**: ein Artikel, der **Ihnen** auf **unsere** Veranlassung hin geliefert wird, wenn **wir** feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht für eine **Reparatur** geeignet ist. **Wir** behalten **uns** das Recht vor, das **geschützte Produkt** durch ein neues, umgebautes oder überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu **ersetzen**. **Wir** geben keine Garantie dafür, dass ein **Ersatzprodukt** dasselbe Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessungen oder dieselbe Farbe wie das vorherige **geschützte Produkt** haben wird.
- **"Händler"**: der Verkäufer, der von **Microsoft** autorisiert wurde, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **"Servicevertrag"**, **"Vertrag"**: dieses Dokument, in dem betreffend den **Schutz** alle Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüsse und Beschränkungen für den **Microsoft** Extended Hardware Service- oder **Microsoft** Extended Hardware Service Plus-**Servicevertrag** angeführt sind, der **Ihnen** bei Abschluss des Kaufvorgangs von **unserem Händler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **"Laufzeit"**: der in **Ihrem Bestellbeleg** angegebene Zeitraum, der die Dauer darstellt, in der die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind.
- **"Wir"**, **"Wir"**, **"Unser"**: die Partei(en), die verpflichtet ist (sind), die Serviceleistungen im Rahmen dieses **Vertrags** als Vertragsanbieter/Verpflichteter zu erbringen sowie die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrags** als **Verwalter** zu übernehmen.
- **"Sie"**, **"Ihr"**, **"Ihnen"**: Käufer/Eigentümer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** **geschützten Produkts**.

**GEBIET**

Dieser **Servicevertrag** ist nur in Österreich gültig und kann nur dort erworben werden.

**LAUFZEIT DES SERVICEVERTRAGS - DATUM DES INKRAFTTRETENS DES SCHUTZES**

Der **Schutz** gegen einen **Ausfall** beginnt mit dem Ablauf der **Herstellergarantie** für Originalteile- und/oder Verarbeitung und gilt für den Rest der in **Ihrem Bestellbeleg** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Leistungsbeschränkung**, je nachdem, was früher eintritt.

**BERECHTIGTE PRODUKTE**

Um für den **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** zur Garantieverlängerung geeignet zu sein, muss das **Produkt**: (i) ein **geschütztes Produkt** sein; (ii) von **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** erworben werden; und (iii) eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten auf das **Produkt** haben.

**WAS GESCHÜTZT IST - ALLGEMEINES**

Während der im Abschnitt "**Laufzeit des Servicevertrags** - Datum des Inkrafttretens des **Schutzes**" beschriebenen **Laufzeit** sieht dieser **Vertrag** zur Garantieverlängerung im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach **unserem** alleinigen Ermessen Folgendes vor:

- i. die für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderliche Arbeit und/oder Teile; oder
- ii. ein **Ersatzprodukt** für das **geschützte Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**; oder
- iii. ein sofortiges **Ersatzprodukt** für das **geschützte Produkt**, wenn dies in der Beschreibung **Ihres Plans** angegeben ist.

**Wir** werden gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** eine **Reparatur** an **Ihrem Produkt** vornehmen oder es **ersetzen**. Wenn **wir** entscheiden, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, kann der technologische Fortschritt dazu führen, dass der Verkaufspreis des **Ersatzprodukts** niedriger ist als der des vorherigen **geschützten Produkts**, und es erfolgt keine Rückerstattung auf Grundlage jeglicher Differenz zu dem Preis des **Ersatzprodukts**. Dieser **Servicevertrag** sieht keine Geldzahlungen im Falle eines **geschützten Anspruchs** vor. Jede und alle Teile oder Artikel, die im Rahmen dieses **Vertrages ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über. Kommt es anstelle einer **Reparatur** zur Zurverfügungstellung eines **Ersatzprodukts**, dann sind alle Zubehörteile, Anbau-/Aufsatzteile und/oder Peripheriegeräte, die mit dem **Produkt** verbunden sind, aber nicht vom **Hersteller** in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des **geschützten Produkts** mitgeliefert wurden, nicht bei einem solchen **Ersatzprodukt** mitenthalten.

Ausführliche Informationen entnehmen **Sie** dem Teil des Abschnitts "**Schutzplanoptionen**", der für **Ihren Plan** gilt.

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

- A. Wenn **wir** Ihnen ein **Ersatzprodukt** zur Verfügung stellen können einige oder alle der folgenden Punkte zutreffen:
  - ▶ **Wir** behalten **uns** das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch einen neuen, umgebauten oder überholten Artikel mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu **ersetzen**, der möglicherweise nicht dasselbe Modell ist oder dieselbe Größe, Abmessung oder Farbe wie das vorherige **Produkt** hat.
  - ▶ Technologische Fortschritte können dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das vorherige **Produkt**, und in einer solchen Situation sieht dieser **Vertrag** keine Rückerstattung für einen solchen Preisunterschied vor.
  - ▶ Alle **Produktteile**, Komponenten oder ganze Artikel, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrages ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- B. Der im Rahmen dieses **Vertrages** beschriebene **Schutz ersetzt** nicht eine gültige **Herstellergarantie** und bietet keine doppelten Leistungen während deren Laufzeit an. Während eines solchen Zeitraums liegt alles, was durch die **Herstellergarantie geschützt** ist, in der alleinigen Verantwortung des **Herstellers** und ist nicht durch diesen **Vertrag geschützt**, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seine Verpflichtungen zu erfüllen.
- C. Der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument ausdrücklich beschrieben ist, soweit es auf **Ihren Vertrag** zutrifft. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, ist nicht **geschützt** (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsdienste, die von **Microsoft** oder verbundenen Unternehmen von **Microsoft** separat angeboten werden).
- D. **Ihre Verantwortlichkeiten**: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmäßig Sicherungskopien von Software und/oder Daten zu erstellen, insbesondere vor der Inanspruchnahme von jeglichen Leistungen, die durch diesen **Vertrag geschützt** sind. Software- und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungsdienste sind nicht **geschützt**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem ein **Ausfall** nicht von **unserem** autorisierten Servicetechniker identifiziert wird, sind **Sie** für alle Kosten in Verbindung mit einem solchen Service verantwortlich, einschließlich aller Versandgebühren.

#### SCHUTZPLANOPTIONEN

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

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

Bei Abschluss dieses **Vertrages** besteht der im Abschnitt "Was **geschützt** ist - Allgemeines" beschriebene **Schutz**, einschließlich **Ausfall** und nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

#### **SURFACE-PLAN GESCHÜTZTE PRODUKTE**

Surface-Serien Geräte und alle anderen gegebenenfalls vorhandenen Komponenten in der Originalgeräteverpackung, wie Zubehör der Marke Surface und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, sind im Rahmen dieses **Plans geschützt**.

#### **SURFACE-PLAN SCHUTZUMFANG**

Im Rahmen **Ihres Surface-Plans** sind **Sie** während der **Vertragslaufzeit** für maximal zwei (2) **Ansprüche** für ein **geschütztes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** für Zubehörteile der Marke Surface und Netzteile, wenn sie in der Originalgeräteverpackung enthalten sind (wie in der nachstehenden Tabelle angegeben), im Falle eines **Ausfalls** im Hinblick auf die **Reparatur** und/oder das **Ersetzen Ihres** Geräts, jeweils in Abhängigkeit vom Eintritt der **Leistungsbeschränkung, geschützt**.

SOBALD DIE OBERGRENZE VON ZWEI (2) **ANSPRÜCHEN** FÜR GERÄTE DER SURFACE-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER **SCHUTZ** UNTER DIESEM **PLAN**, UNABHÄNGIG VON JEDLICHER VERBLEIBENDEN RESTZEIT ANHAND DER **VERTRAGSLAUFZEIT**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	HÖCHSTZAHL DER GESCHÜTZTEN ANSPRÜCHE
Gerät der Surface-Serie	zwei (2)
Netzteil mit Anschlusskabeln, wenn in der Originalgeräteverpackung enthalten	einer (1)
Zubehör der Marke Surface, wenn in der Originalgeräteverpackung enthalten	einer (1) per Zubehör

## VERWALTUNGSGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres** Surface-Plans ist keine **Verwaltungsgebühr** erforderlich.

## SCHUTZ DES ERSATZPRODUKTS

Ein im Rahmen dieses **Plans** bereitgestelltes **Ersatzprodukt** wird automatisch als das **geschützte Produkt** betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrags** Bezug genommen wird, und der **Schutz** für ein solches **Ersatzprodukt** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgesetzt (vorausgesetzt, dass **Ihre** aktuelle **Laufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Leistungsbeschränkung** nicht erreicht wurde). Durch ein **Ersatzprodukt** wird **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** nicht verlängert.

### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: ERWEITERTER AUSTAUSCHSERVICE (BEI MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für den erweiterten Austauschservice für **Ihr geschütztes Produkt** bezahlt haben, stellen **wir** Ihnen ein **Ersatzprodukt** ("erweitertes Austauschgerät") zur Verfügung, das **Ihnen** vor dem Eingang des defekten **Produkts** bei **uns** geliefert wird. Im Gegenzug muss das defekte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzprodukts** oder innerhalb eines mit **uns** vereinbarten längeren Zeitraums an **uns** zurückgegeben werden. Wenn das defekte **Produkt** nicht innerhalb des erforderlichen oder vereinbarten Zeitrahmens an **uns** zurückgegeben wird, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht-zurückgegebene Geräte in Höhe des **Herstellerverkaufspreises** des **Ersatzprodukts** verrechnet.

### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: BEHALTEN DES (SSD) LAUFWERKS (BEI MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für die Option, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des **geschützten Produkts** zu behalten, bezahlt haben wird **Ihr** serviciertes **geschütztes Produkt** ohne zusätzliche Kosten eine neue SSD inkludieren. Diese Option ist nur für **Microsoft**-Geräte verfügbar, bei denen die SSD auf dem technischen Datenblatt auf der Produktseite **Ihres geschützten Produkts** als austauschbar vermarktet wird.

### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: UMTAUSCH AM NÄCHSTEN WERKTAG (BEI MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für den Service Umtausch am nächsten Werktag bezahlt haben, wird ein **Ersatzprodukt** per Übernachtkurier-Zustelldienst (von **uns** bestimmt) an **Ihren** Lieferort wie folgt geliefert:

- einen (1) Werktag nach der Genehmigung **Ihres Anspruchs**, wenn **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit ("MEZ") genehmigt wurde; oder
- Zwei (2) Arbeitstage, wenn **Ihr Anspruch** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wird.

Der Übernachtkurier-Zustelldienst unterliegt den folgenden Bedingungen:

- Wenn **Sie** den Service Umtausch am nächsten Werktag in Anspruch nehmen möchten, müssen **Sie** sich vor dem Kauf dieses **Vertrags** vergewissern, dass der Übernachtkurier-Zustelldienst an **Ihrem Lieferort** verfügbar ist. **Sie** können dies auf der Website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> feststellen, auf der die Postleitzahlen aufgeführt sind, in denen dieser Dienst verfügbar ist; und
- Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Übernachtkurier-Zustelldienste.

Für die Zwecke dieser Bestimmung bezieht sich der Begriff "Werktag" auf Montag bis Freitag, mit Ausnahme der üblichen gesetzlichen Feiertage.

## WAS NICHT GESCHÜTZT IST - AUSSCHLÜSSE

DIESER **SERVICEVERTRAG** SCHÜTZT KEINE **ANSPRÜCHE** IM ZUSAMMENHANG MIT ODER ALS FOLGE VON:

- Unfallschäden. Unfallschäden beziehen sich auf zufällige Schäden entstehend durch die Handhabung, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des **geschützten Produkts** entstehen, durch das Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit dem Bruch des Bildschirms.
- Bereits bestehende Mängel, die **Ihnen** entstanden oder bekannt sind ("Bereits bestehende Mängel" bezieht sich auf Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die bereits vor dem Kauf dieses **Vertrags** bestanden).
- Unsachgemäße Verpackung und/oder Transport durch **Sie** oder **Ihre** Gehilfen/Vertreter, die zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- Jegliche entgangenen Gewinne sowie alle indirekten Schäden oder Folgeschäden oder (indirekten) Verluste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, Zeitverluste, Datenverluste oder Einkommensverluste, die aus einem definierten **Ausfall** resultieren, jegliche nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, separat von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei erbrachte Schulungsdienste, sowie jede andere Art von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf nicht geschützte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Serviceleistungen oder das Unvermögen, Serviceleistungen aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von jeglichen Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen für das **Produkt** entstehen, wie z. B. Ständer, Halterungen und kundenspezifische Alkoven und dergleichen; oder (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell, eine andere Größe, Abmessung oder Farbe als das ursprüngliche **geschützte Produkt** hat.
- Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die von jemand anderem als einem von **uns** autorisierten Servicetechniker oder anders als in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.
- Schäden durch Gefrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Verbiegen.
- Verschleiß, Abnutzung oder allmähliche Verschlechterung der Produktleistung.

- h) Die willentliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, verletzenden, böswilligen, rücksichtslosen oder anstößigen Weise, die zu dessen Beschädigung und/oder Ausfall führt.
- i) Schäden an oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder darauf zurückgeführt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Wirken eines Softwarevirus, die mangelnde Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere software-/digitalbasierte Fehlfunktionen.
- j) Verlust, Diebstahl, böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- k) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Regierungshandlungen oder -absichten, Handlungen oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Witterungseinflüsse oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch oder andere Telekommunikationsstörungen.
- l) Mangelnde Durchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder den Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- m) **Produkte**, die Gegenstand eines Rückrufs, einer Garantie oder einer Nachbesserung durch den **Hersteller** sind, um Konstruktions- oder Bauteilmängel, unsachgemäße Konstruktionen oder Fehler des **Herstellers** zu beheben, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
- n) **Produkte**, bei denen die Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- o) Kosmetische Schäden, wie auch immer sie an **Ihrem Produkt** entstanden sind, einschließlich Kratzer, Schrammen und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Verlust der Funktionalität.
- p) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- q) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der obigen Bestimmung "**Geschütztes Produkt**" aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen gesamten Pakets geliefert wurden).
- r) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Herstellergarantie** des **Produkts** geschützt sind, oder alle nicht funktionierenden/nicht strombetriebenen Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Verkabelungen.
- s) Haftung oder Beschädigung von Eigentum oder Verletzung oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** oder eines gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** gelieferten **Ersatzprodukts** ergeben.
- t) Alle Kosten, die durch das Versagen von Gegenständen entstehen, die als Verbrauchsmaterial gedacht sind.
- u) Jegliche **Ansprüche**, für die kein **Bestellbeleg** übermittelt wird, es sei denn **wir** erklären uns bereit, die Vorteile unter diesem **Vertrag** zu übertragen.
- v) Jegliche **Ansprüche** für die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- w) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungen oder Kosten, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, böswilligen Codes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen verursacht wurden oder dazu beigetragen haben oder sich daraus ergeben.
- x) Jegliche **Ansprüche** oder Leistungen aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung eines solchen Schutzes, die Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Gewährung einer solchen Vorteils **uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderen geltenden Gesetzen aussetzen würde.
- y) Jegliche Verluste, die sich aus dem unbefugten Zugriff oder der unbefugten Nutzung eines Systems, einer Software, Hardware oder Firmware oder aus der Veränderung, Neuprogrammierung, Zerstörung oder Löschung von Daten oder Software ergeben, gleichgültig mit welchen Mitteln.

## WIE MAN EINEN ANSPRUCH EINREICHT

**WICHTIG: DIE EINREICHUNG EINES ANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER AUSFALL IHRES PRODUKTS DURCH DIESEN SERVICEVERTRAG GESCHÜTZT IST. DAMIT EIN ANSPRUCH BEARBEITET WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS FÜR EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS MIT IHREM PRODUKT IN VERBINDUNG SETZEN. DIESER VERTRAG BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR JEGLICHE SCHÄDEN, DIE AN IHREM PRODUKT DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUREN ENTSTANDEN SIND.**

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

Bitte bringen **Sie Ihr Produkt** nicht zum **Händler** oder schicken **Sie** es irgendwohin, es sei denn, **wir** weisen **Sie** an, dies zu tun. Wenn **Sie** von **uns** angewiesen werden das **Produkt** zu einem autorisierten Kundendienst in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Händler** zu bringen, oder wenn **Sie** angewiesen werden, das **Produkt** an einen anderen Ort (z. B. ein autorisiertes Depotzentrum) zu schicken, stellen **Sie** bitte sicher, dass **Sie** alles Nachfolgende mitschicken:

- Das fehlerhafte **Produkt**;
- Eine Kopie **Ihres Bestellbelegs**;
- Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben; und
- Ein auffälliger Vermerk der **Ihnen** mitgeteilten Service-Anforderungsnummer.

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

Der **Schutz** wird nur für berechtigte **Reparaturen** gewährt, die von einem von **uns** autorisierten Servicebetrieb, **Händler** oder Depot-Center durchgeführt werden. Wenn **Ihre Vertragslaufzeit** während der Dauer eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Schutz** unter diesem **Vertrag** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte, noch abzuwickelnde **Anspruch** vollständig in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Vertrags** erfüllt wurde.

## VERLÄNGERBARKEIT

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

## ÜBERTRAGBARKEIT

Der **Schutz** aus diesem **Servicevertrag** kann von **Ihnen** nicht auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt übertragen werden.

## KÜNDIGUNG

### IHR RECHT AUF KÜNDIGUNG

**Sie** können diesen **Vertrag jederzeit** kündigen, indem **Sie uns** folgendermaßen über Ihre Kündigungsmitteilung informieren.

**Sie** können **uns** eine E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) senden oder **uns** unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> anrufen. **Sie** können **uns** auch schriftlich unter der Adresse Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, erreichen.

Wenn **Ihre** Kündigungsmitteilung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100%) Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich aller von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

Wenn **Ihre** Kündigungsmitteilung nach dreißig (30) Tagen ab dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich der von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

### UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Datum der Wirksamkeit der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Eine solche Mitteilung wird an **Ihre** in **unserer** Datei gespeicherte Adresse (E-Mail oder physische Adresse) geschickt mit dem Grund und dem Datum der Wirksamkeit einer solchen Kündigung. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung nach denselben Kriterien wie oben beschrieben und es fallen keine Kündigungsgebühren an.

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

- Nichtbezahlung des von **Ihnen** geschuldeten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**;
- bewusste wesentliche Falschdarstellungen von **Ihnen**; oder
- Ihre** wesentliche Verletzung der Pflichten aus diesem **Vertrag** in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Verwendung.

## BESCHWERDEVERFAHREN

Es ist immer **unser** Bestreben, **Ihnen** ein erstklassiges Service zu bieten. Sollten **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sein, benachrichtigen **Sie** bitte einen **unserer** Vertreter unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angeführten Telefonnummer oder per E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).



**Wir** werden Ihnen innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde antworten. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine vollständige Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine eingehende Untersuchung erforderlich ist), werden **wir Ihnen** eine Zwischenantwort geben, in der **wir Ihnen** mitteilen, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, sowie wann **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können und von wem. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen geklärt.

## PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

### DATENSCHUTZ

**Wir** setzen uns dafür ein, **Ihre** Privatsphäre in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung ("Gesetzgebung") zu schützen und zu respektieren. Für die Zwecke der Gesetzgebung sind die Datenverantwortlichen **Microsoft** und der **Verwalter**. Mit dem Erwerb dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** für **Sie** Daten erfassen und verarbeiten dürfen, wenn **wir** die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienste erbringen. Nachfolgend finden **Sie** eine Zusammenfassung der wichtigsten Arten, in denen **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Für weitere Informationen besuchen **Sie** bitte **unsere** Website unter <https://privacy.microsoft.com>.

### WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN VERWENDEN UND MIT WEM WIR SIE TEILEN

**Wir** werden die personenbezogenen Daten, das sind sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehende Daten, die **wir** über **Sie** gespeichert haben, auf folgende Weise verarbeiten:

- Für die Zwecke der Bereitstellung von **Ansprüchen** und andere damit verbundene Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheidungen einschließen, und dies dient für die Erfüllung des **Vertrags** zwischen **uns** und **Ihnen**.
- Zu Forschungs- oder statistischen Zwecken dient dies **unseren** legitimen Interessen: für **uns** zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Vorhersage zukünftiger geschäftlicher Auswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen, die in einem Land außerhalb der EU gelten.
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** glauben, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** zugestimmt haben, für solche Zwecke kontaktiert zu werden.
- Um **Sie** über Änderungen an **unserem** Service zu informieren, da dies **unseren** rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen entspricht.
- Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen ist dies erforderlich, um **unseren** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen in einem Land innerhalb der EU nachzukommen.

### WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

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

### INTERNATIONALE DATENÜBERMITTLUNG

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") übermittelt, dort verarbeitet und gespeichert werden. Derzeit übermitteln **wir** personenbezogene Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR in die USA. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR übermitteln, werden **wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. **Wir** verwenden die von der Europäischen Kommission genehmigten "Standardvertragsklauseln" mit solchen Parteien, um die Daten zu schützen.

### IHRE RECHTE

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

**Sie** haben das Recht:

- der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke jederzeit zu widersprechen;
- gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht, zu widersprechen;
- Zugang zu den personenbezogenen Daten, die sich in **unserer** Kontrolle befinden, zu verlangen sowie Informationen darüber zu verlangen, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden, und eine Kopie dieser Daten zu erhalten;
- die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu begehren;
- darum zu bitten, unzureichende, unvollständige oder ungenaue Daten zu aktualisieren oder zu korrigieren;
- zu verlangen, die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;
- von **uns** zu verlangen, dass wir **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, oder **Sie** können verlangen, dass **Sie** direkt an einen anderen für die Datenverarbeitung Verantwortlichen "portiert" werden, aber in jedem Fall nur dann, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Zustimmung oder auf der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und die Verarbeitung mit automatisierten Mitteln erfolgt;
- eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen (Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien, E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)); und
- Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung einzuschränken, die auf dieser Einwilligung vor deren Widerruf beruht.

## DATENAUFBEWAHRUNG

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt und in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenaufbewahrung verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

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

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- A. **Unterverträge; Abtretung.** **Wir** können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder abtreten, aber **wir** werden dadurch nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.
- B. **Verzicht; Trennbarkeit.** Das Versäumnis oder die Verzögerung einer Partei, eine der hierin enthaltenen Bestimmungen durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf ein solches Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit dem geltenden Recht übereinstimmt; in allem Übrigen bleiben die Geschäftsbedingungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam.
- C. **Benachrichtigungen.** **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass **wir Sie** zu allen Zwecken unter der von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen oder Anfragen, die sich auf diesen **Vertrag** beziehen, erfolgen in schriftlicher Form und können auf jedem angemessenen Weg versandt werden, einschließlich per Post, E-Mail, Textnachricht oder anerkanntem kommerziellen Übernachtkurier-Zustelldienst. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn **Sie** per E-Mail, die **Sie uns** zur Verfügung gestellt haben, an **Sie** gesendet wurden, oder sieben (7) Tage nach dem Versand an die von **Ihnen** angegebene Postadresse.
- D. **Recht.** Das auf den **Vertrag** anwendbare Recht ist das österreichische Recht, dessen Gerichte für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien dieses **Vertrages** nicht ausschließlich zuständig sind.

## GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** zur Garantieverlängerung, einschließlich der **Bestellbeleg**, der Bestimmungen, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und keine Zusicherung, kein Versprechen und keine Bedingung, die nicht in diesem Vertrag enthalten ist, darf diese Punkte ändern, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

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

### Formular für die Kündigung

Wenn Sie den Vertrag kündigen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, oder per E-Mail an [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com):

-Hiermit kündige ich den von mir abgeschlossenen Vertrag für folgende(s) Gerät(e):  
Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Finden Sie es hier heraus](#)

-Name des Kunden:

-Seriennummer des Geräts:

-Unterschrift des Kunden

-Datum