

« ERWEITERTER MICROSOFT HARDWARE-SERVICE »  
ODER  
« ERWEITERTER MICROSOFT HARDWARE-SERVICE PLUS »

**Kommerzieller Servicevertrag**  
**Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Bewahren Sie dieses wichtige Dokument mit den Garantiebedingungen und die **Bestellung** an einem sicheren Ort auf, da diese zum Zeitpunkt eines **Anspruchs** benötigt werden. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sollen Ihnen als Orientierungshilfe dienen, damit **Sie** die im Rahmen **Ihres Vertrages abgedeckten** Leistungen kennen und verstehen. Sollten Sie Fragen zu den Vertragsbedingungen in diesem **Vertrag** oder zu **Ihrem Schutz** im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **uns**.

**BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

Die folgenden grossgeschriebenen und fettgedruckten Begriffe haben in diesem **Dienstleistungsvertrag** die hier angegebene Bedeutung:

- «**Verwalter**»: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website <https://www.microsoft.com/de-de/>, die im Namen des in der **Bestellung** genannten Verkäufers handelt.
- «**Verwaltungsgebühr**»: der Betrag, den **Sie** pro **Anspruch** (gegebenenfalls) für bestimmte gemäss diesem **Vertrag abgedeckte** Services leisten müssen.
- «**Ausfall**»: mechanischer und/oder elektrischer Defekt des **geschützten Produkts**, der dazu führt, dass es seine beabsichtigte Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschliesslich Material- oder Verarbeitungsfehler und nicht normaler Verschleiss, und das bei normalem Gebrauch des **Produkts** auftritt.
- «**Anspruch/Ansprüche**»: eine von **Ihnen** gestellte **Schutzanforderung** gemäss diesem **Vertrag**.
- «**Haftungsgrenze**»: **Unsere** maximale Haftung gegenüber **Ihnen** für alle **Ansprüche** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans**, wie im Abschnitt «**Schutzplanoptionen**» beschrieben.
- «**Hersteller**», «**Microsoft**»: der **Erstaurüster** (OEM, Original Equipment Manufacturer) des **Produkts**. Website: <https://www.microsoft.com/de-de/>.
- «**Plan**»: die spezifischen «**Schutzplanoptionen**», die **Sie** ausgewählt und erworben haben, wie auf **Ihrer Bestellung** bestätigt.
- «**Schutz**», «**geschützt**»: hat die im Abschnitt «**Was ist geschützt – Allgemein**» dieses **Vertrags** angegebene Bedeutung.
- «**Geschütztes Produkt**», «**Produkt**»: das von **Ihnen** erworbene Gerät der Microsoft Surface-Serie, das gemäss diesem **Vertrag geschützt** werden soll, mit Ausnahme der Modelle Surface Hub und Surface Duo.
- «**Bestellung**»: ein nummeriertes Dokument, das den Kauf des **geschützten Produkts**, **Ihren** Namen und Ihre Adresse, die **Vertragslaufzeit** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Plan** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist nur mit einer **Bestellung** gültig.
- «**Reparatur(en)**»: die von **uns** ergriffenen Massnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemässen Funktionsweise **Ihres geschützten Produkts** nach einem **geschützten Ausfall**. Zur **Reparatur** des **geschützten Produkts** können neue, gebrauchte, generalüberholte oder nicht originale Teile, deren Leistung den Werkspezifikationen des **Originalprodukts** entspricht, verwendet werden.
- «**Ersatz**», «**ersetzen**»: ein Artikel, der **Ihnen** durch **unsere** Vereinbarung geliefert wird, falls **wir** feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht für eine **Reparatur** geeignet ist. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **geschützte Produkt** durch einen neuen, überholten oder generalüberholten Artikel mit gleichen oder ähnlichen Features und Funktionen zu **ersetzen**. **Wir** garantieren nicht, dass ein **Ersatz** dem vorherigen **geschützten 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, das alle **Schutzbestimmungen**, **Bedingungen**, **Ausschlüsse** und **Einschränkungen** für den **Microsoft** Extended Hardware Service- und **Microsoft** Extended Hardware Service Plus-**Servicevertrag** enthält, der **Ihnen** nach Kaufabschluss von **unserem Händler** zur Verfügung gestellt wurde.
- «**Laufzeit**»: der in **Ihrer Bestellung** angegebene Zeitraum, der die Gültigkeitsdauer der Bestimmungen dieses **Vertrags** angibt.
- «**wir**», «**uns**», «**unser**»: der Verwalter, der als **Vertragsanbieter/Schuldner** verpflichtet ist, **Dienstleistungen** im Rahmen dieses **Vertrags** zu erbringen und die **Verwaltung** im Rahmen dieses **Vertrags** zu übernehmen.
- «**Sie**», «**Ihr**»: der Käufer/Eigentümer des **geschützten Produkts** gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags**.

**GEBIET**

Dieser **Servicevertrag** ist gültig und berechtigt für Käufe von Verkäufern mit Wohnsitz in der Schweiz oder durch Käufer mit Wohnsitz in der Schweiz.

**LAUFZEIT DES SERVICEVERTRAGS – DATUM DES INKRAFTTRETENS DES SCHUTZES**

Der **Schutz** bei einem **Ausfall** beginnt mit dem Ende der **Herstellergarantie** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die verbleibende Dauer **Ihrer Laufzeit**, wie sie in **Ihrer Bestellung** zu sehen ist, oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze** bestehen. Massgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.

**QUALIFIZIERTE PRODUKTE**

Damit der laut **Servicevertrag** bestehende **Garantieschutz** in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (i) ein **geschütztes Produkt** sein; (ii) bei **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** erworben werden; und (iii) über eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten verfügen.

**WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEIN**

Während der im Abschnitt «**Laufzeit des Servicevertrags – Datum des Inkrafttretens des Schutzes**» beschriebenen **Laufzeit** erbringen wir im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach eigenem Ermessen folgende Vertragsleistungen:

- i. die Arbeiten und/oder Ersatzteile, die zur **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderlich sind; oder
- ii. einen **Ersatz** für das **geschützte Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**; oder
- iii. einen direkten **Ersatz** für das **geschützte Produkt**, falls in der Beschreibung **Ihres Plans** angegeben.

Wir **reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** im Namen des Verkäufers gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** uns für die **Ersetzung Ihres Produkts** entscheiden, können technologische Fortschritte zu einem **Ersatz** mit einem niedrigeren Verkaufspreis als das vorherige **geschützte Produkt** führen, und es wird keine Kostenerstattung auf der Grundlage von Kostendifferenzen für **Ersatzartikel** gewährt. Sämtliche Ersatzteile oder Einheiten, die im Rahmen dieses **Vertrags** **ersetzt** werden, gehen in ihrer Gesamtheit in **unser** Eigentum über. Wenn ein **Ersatz** verfügbar ist und anstelle einer **Reparatur** bereitgestellt wird, sind Zubehörteile, Anbaugeräte und/oder Peripheriegeräte, die in das **Produkt** integriert sind, aber die vom **Hersteller** nicht in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des **geschützten Produkts** bereitgestellt und aufgenommen wurden, nicht in diesem **Ersatz** enthalten.

Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten «**Schutzplanoptionen**» und «**Optionale zusätzliche Services**» unten, die für **Ihren Plan** gelten.

#### WICHTIGE ANMERKUNGEN ZUM SCHUTZ UNTER DIESEM SERVICEVERTRAG

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** anbieten, können einige oder alle der folgenden Bedingungen 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 diesem 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** während dem gültigen **Herstellergaranziezeitraum** keine doppelten Vorteile und bietet diese nicht. Während dieses Zeitraums ist ausschliesslich der **Hersteller** für die im Rahmen der Herstellergarantie **geschützten** Leistungen verantwortlich, und diese Leistungen sind nicht im Rahmen des vorliegenden **Vertrages geschützt**; dies gilt unabhängig davon, ob der **Hersteller** seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.
- C. Der in diesem **Vertrag** beschriebene **Schutz** ist auf das ausdrücklich in diesem Dokument Beschriebene beschränkt. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist nicht **geschützt** (insbesondere separat erbrachte Schulungsleistungen von **Microsoft** oder dessen verbundenen Unternehmen).
- D. **Ihre** Pflichten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmässig eine Sicherungskopie von sämtlichen Software und/oder Daten zu erstellen. Dies gilt insbesondere vor Beginn der von diesem **Vertrag geschützten** Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht kein **Schutz**.
- E. Bei einem Servicevorfall, bei dem ein **Ausfall** nicht von **unserem** autorisierten Servicetechniker erkannt wird, sind **Sie** für alle Kosten im Zusammenhang mit diesem Service, einschliesslich aller Versandkosten, verantwortlich.

#### SCHUTZPLANOPTIONEN

(Wie in **Ihrer Bestellung** angegeben und soweit auf **Sie** anwendbar)

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

Beim Kauf bietet dieser **Vertrag** den im Abschnitt «**Was ist geschützt – Allgemein**» beschriebenen **Schutz**, einschliesslich **Ausfall**, und unterliegt den folgenden Bestimmungen:

#### **NACH DEM SURFACE-PLAN GESCHÜTZTE PRODUKTE**

Geräte der Surface-Serie sowie alle anderen in der Originalverpackung enthaltenen Komponenten, z. B. Zubehör der Surface-Marke und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln (sofern vorhanden), sind im Rahmen dieses **Plans geschützt**.

#### **SCHUTZ NACH DEM SURFACE-PLAN**

Im Rahmen **Ihres** Surface-Plans erhalten **Sie Schutz** für maximal zwei (2) **Ansprüche** auf ein **geschütztes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** auf Zubehörteile und ein Netzteil der Marke Surface – wenn diese in der Originalverpackung (wie in der Tabelle unten dargestellt) enthalten waren – während der **Vertragslaufzeit** für die **Reparatur** und/oder **den Austausch Ihres** Geräts im Falle eines **Ausfalls**, vorbehaltlich der **Haftungsgrenze**.

SOBALD DIE OBERGRENZE VON ZWEI (2) **ANSPRÜCHEN** AUF GERÄTE DER SURFACE-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER **SCHUTZ** GEMÄSS DIESEM **PLAN**, UND ZWAR UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT UNTER DER AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	HÖCHSTANZAHL GESCHÜTZTER ANSPRÜCHE
Gerät der Surface-Serie	Zwei (2)
Netzteil mit Anschlusskabeln, wenn in der Originalverpackung enthalten	Eins (1)
Zubehörteile der Marke Surface, wenn in der Originalverpackung enthalten	Eins (1) pro Zubehörteil

## VERWALTUNGSgebÜHR

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

## SCHUTZ DES ERSATZPRODUKTS

Ein im Rahmen dieses **Plans** bereitgestellter **Ersatz** wird automatisch als das **geschützte Produkt** betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrags** Bezug genommen wird, und der **Schutz** für einen solchen **Ersatz** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgeführt (vorausgesetzt, es verbleibt noch Zeit unter Ihrer aktuellen **Laufzeit** und die **Haftungsgrenze** wurde nicht erreicht). Ein **Ersatz** verlängert **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit nicht**.

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

Wenn **Sie** für den erweiterten Austauschservice für **Ihr geschütztes Produkt** bezahlt haben, stellen **wir** ein **Ersatzprodukt** (« Erweitertes Austauschgerät ») zur Verfügung, das **Ihnen** vor Eingang des fehlerhaften **Produkts** bei uns zugestellt wird. Im Austausch muss das fehlerhafte Produkt innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Liefereingang des **Ersatzprodukts** oder einer mit **uns** vereinbarten längeren Frist an **uns** zurückgesendet werden. Wenn das defekte **Produkt** nicht innerhalb des vorgeschriebenen oder vereinbarten Zeitrahmens an **uns** zurückgesendet wird, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht zurückgesendete Geräte in Höhe des **Herstellerverkaufspreises** für das **Ersatzprodukt** berechnet.

### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: FESTPLATTENSICHERUNG (SSD) (FÜR MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Falls **Sie** für die Option bezahlt haben, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des **geschützten Produkts** zu behalten, enthält **Ihr** repariertes **geschütztes Produkt** ein neues SSD-Laufwerk ohne zusätzliche Kosten. Diese Zusatzleistung ist nur für **Microsoft**-Geräte erhältlich, bei denen das SSD-Laufwerk laut technischem Datenblatt auf der **Produktseite Ihres geschützten Geräts** als herausnehmbar deklariert ist.

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

Wenn **Sie** für die Zustellung am nächsten Werktag gezahlt haben, wird der **Ersatz** (von **uns** bestimmt) von einem Versandunternehmen innerhalb eines Tages an die von **Ihnen** angegebene Adresse geliefert, und zwar wie folgt:

- innerhalb eines (1) Werktags nach Genehmigung **Ihres Anspruchs**, wenn **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (« MEZ ») genehmigt wurde; oder
- innerhalb von zwei (2) Werktagen, wenn **Ihr Anspruch** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wurde.

Für die Zustellung am nächsten Werktag gelten die folgenden Bedingungen:

- wenn **Sie** die Zustellung am nächsten Werktag in Anspruch nehmen möchten, müssen **Sie** VOR Abschluss dieses **Vertrags** bestätigen, dass der Zustelldienst am nächsten Werktag an **Ihrem** Wohnort verfügbar ist. Sie können dies über die Website <https://learn.microsoft.com/de-de/surface/surface-next-business-day-replacement> bestätigen, auf der die Postleitzahlen aufgeführt sind, für die dieser Service verfügbar ist; und
- Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Zustelldienste, die Lieferungen am nächsten Werktag durchführen.

Im Sinne dieser Bestimmung bezeichnet « Werktage » Montag bis Freitag unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage.

### WAS NICHT GESCHÜTZT IST – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG SICHERT KEINE GARANTIEANSPRÜCHE AB, DIE MIT FOLGENDEM ZUSAMMENHÄNGEN ODER DARAUS RESULTIEREN:

- Unfallschäden. Unfallschäden sind versehentliche Schäden, die durch Handhabung entstehen, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Herunterfallen des **geschützten Produkts**, das Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit einer Bildschirmbeschädigung entstehen.
- Bereits bestehende Bedingungen, die **Ihnen** entstanden oder **Ihnen** bekannt sind (« Bereits bestehende Bedingungen » bezieht sich auf Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die vor dem Kauf dieses **Vertrags** bereits vorhanden waren).
- Unsachgemässe Verpackung bzw. unsachgemässer 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.
- Alle zufälligen oder Folgeschäden oder indirekten Verluste, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: (i) auf einen **Ausfall** zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbussen, nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, von **Microsoft** oder dessen verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsservices oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf nicht geschützte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit aus irgendeinem Grund, Dienstleistungen zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen zur Anpassung des **Produkts** entstehen, z. B. Ständer und Halterungen von Fremdunternehmen sowie kundenspezifische Wandnischen und Ähnliches, oder (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell, eine andere Grösse, Abmessung oder Farbe hat als das **geschützte Originalprodukt**.
- Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die von anderen Personen als einem von **uns** autorisierten Servicetechniker oder nicht gemäss den **Herstellerspezifikationen** vorgenommen werden.
- Durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen verursachte Schäden.
- Gewöhnlicher Verschleiss oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- Vorsätzlicher schädlicher, gefährdender, böswilliger, leichtsinniger oder unangebrachter Umgang mit dem **Produkt**, der zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des **Produkts** führt.
- Schäden an **Ihrem Produkt** oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder auf diese zurückgeführt werden, insbesondere der

Einfluss eines Softwarevirus, die fehlende Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere Software- oder digitale Fehlfunktionen.

- j) Verlust, Diebstahl, mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- k) Zufällige Ereignisse, 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 oder eine Fehlfunktion der sonstigen Telekommunikation.
- l) Nichteinhaltung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- m) **Produkte**, die von einem **Herstellerrückruf**, einer Gewährleistung 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.
- n) **Produkte** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- o) Kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von der Schadensursache, einschliesslich Schrammen, Kratzer und Dellen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- p) Normale regelmässige oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- q) Zubehör oder Add-on-Artikel, die nicht in der oben genannten Bestimmung « Geschütztes Produkt » aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** in einem einzigen, im Komplettpaket verpackten Kauf geliefert wurden).
- r) Die Kosten für Bauteile, die nicht von der Garantie des ursprünglichen **Herstellers** auf das **Produkt** abgesichert sind, sowie für nicht betriebsnotwendige bzw. nicht strombetriebene Teile und einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile

und andere Teile wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Kabel.

- s) Wir übernehmen keinerlei Haftung für Sach- und Personenschäden sowie Todesfälle, wenn diese auf die Bedienung, Wartung oder Verwendung des **Produkts** bzw. eines gemäss **Vertrag** bereitgestellten **Ersatzes** zurückzuführen sind.
- t) Alle Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleissteil vorgesehen ist.
- u) Alle **Ansprüche**, bei denen **Ihre Bestellung** nicht vorgelegt wurde, ausser wenn **wir** der Übertragung der **vertraglichen** Leistungen zustimmen.
- v) Alle **Ansprüche** auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- w) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungsansprüche oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb als Mittel zur Schadenszufügung oder durch Computer, Computersysteme, Computersoftwareprogramme, bösartigen Code, Computerviren oder -prozesse oder andere elektronische Systeme verursacht bzw. mitverursacht werden oder sich daraus ergeben.
- x) Alle **Ansprüche** oder Leistungen im Rahmen dieses **Vertrags**, soweit die Bereitstellung einer Zahlung für einen solchen **Anspruch** oder die Bestimmungen einer solchen Leistung 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 würden.
- y) Verluste, die aus dem unbefugten Zugriff auf oder der unbefugten Nutzung von Systemen, Software, Hardware oder Firmware oder aus Änderungen, Neuprogrammierung, der Vernichtung oder der Löschung von Daten oder Software auf irgendeine Weise entstehen.

### So reichen Sie einen Anspruch ein

**WICHTIG:** Die Geltendmachung eines Anspruchs bedeutet nicht automatisch, dass der Ausfall Ihres Produkts durch diesen Servicevertrag abgesichert ist. Damit ein Anspruch berücksichtigt werden kann, müssen Sie sich zunächst mit uns in Verbindung setzen, um eine erste Diagnose des Problems mit Ihrem Produkt zu erhalten. Es gibt keinen Schutz gemäss diesem Vertrag für Schäden, die durch eine nicht autorisierte Reparatur an Ihrem Produkt verursacht werden.

Bitte halten Sie Ihre Bestellung bereit und rufen Sie uns unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> an oder besuchen Sie <https://mybusinessservice.surface.com>. 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 Serviceanfragenummer zu Ihrem Anspruch und weitere Anweisungen, wie Sie Serviceleistungen zu Ihrem Produkt erhalten können.

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

- Das fehlerhafte Produkt;
- Eine Kopie Ihrer Bestellung;
- Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das Sie mit dem Produkt haben; und
- Eine gut sichtbare Angabe der Servicenummer Ihres Garantieanspruchs, 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 berechtigte Reparaturen gewährt, die von einem Dienstleister, einem Händler oder einer Verwahrstelle durchgeführt werden, die von uns autorisiert worden ist. Wenn Ihre Vertragslaufzeit während der Bearbeitungszeit eines genehmigten Anspruchs abläuft, wird der Schutz im Rahmen dieses Vertrags bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte laufende Anspruch gemäss den Bedingungen dieses Vertrags vollständig erfüllt wurde.

### Verlängerbarkeit

Der Schutz im Rahmen dieses Servicevertrags ist nicht verlängerbar.

### Übertragbarkeit

Der Schutz im Rahmen dieses Servicevertrags kann nicht von Ihnen auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt übertragen werden.

### Kündigung

#### Ihr Kündigungsrecht

Sie können diesen Vertrag jederzeit kündigen, indem Sie uns Ihre Kündigungsabsicht wie nachstehend beschrieben anzeigen.

Sie können eine E-Mail an uns unter [msepb@microsoft.com](mailto:msepb@microsoft.com) schreiben, unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> verfügbaren Telefonnummer bei uns anrufen oder einen Brief an die folgende Adresse schreiben: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Sie dürfen das Stornierungsformular am Ende dieser Geschäftsbedingungen verwenden.

Erfolgt Ihr Kündigungsantrag innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Vertragsabschluss, erhalten Sie eine Rückerstattung von einhundert Prozent (100 %) auf den von Ihnen für den Vertrag gezahlten Kaufpreis, abzüglich aller von uns gezahlten Ansprüche.

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

#### Unser Kündigungsrecht

Wenn wir diesen Vertrag kündigen, erhalten Sie von uns mindestens dreissig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Kündigungsgrundes und des Datums des Inkrafttretens der Kündigung an Ihre bei uns vorliegende Adresse (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesendet. Wenn wir diesen Vertrag kündigen, erhalten Sie eine anteilige Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien, und es wird keine Kündigungsgebühr fakturiert.

Wir dürfen diesen Vertrag nur aus den folgenden Gründen kündigen:

- Nichtbezahlung des Vertragskaufpreises resp. der Vertragskaufgebühr 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** mit dem Service jedoch nicht zufrieden sind, benachrichtigen Sie bitte einen **unserer** Vertreter unter der auf <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wir** antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde bei **uns**. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieses Zeitraumes eine vollständige Antwort zu geben (etwa, weil eine detaillierte 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** Beschwerde innerhalb von vier Wochen (4) bearbeitet.

## Privatsphäre und Datenschutz

### Datenschutz

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Daten 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 Kauf dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** Daten in **Ihrem** Namen erheben und verarbeiten dürfen, wenn **wir** die im Rahmen dieses **Vertrags** in Betracht gezogenen Dienstleistungen erbringen. Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Methoden, wie **wir** **Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter <https://privacy.microsoft.com/de-de>.

### Wie wir Ihre personenbezogenen Daten nutzen und gegenüber wem wir sie offenlegen

**Wir** verarbeiten die personenbezogenen Daten (d. h. Daten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen), die **wir** zu **Ihrer** Person halten, wie folgt:

- zum Zwecke der Bereitstellung von **Ansprüchen** sowie für andere damit verbundene Zwecke;
- zu Recherche- oder statistischen Zwecken dient dies **unseren** berechtigten 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 und der Schweiz gelten;
- um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder die **unserer** Ansicht nach sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben;
- um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zu informieren, die zur Erfüllung **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen dienen; und
- 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 personenbezogenen Daten

**Wir** können **Ihre** personenbezogenen Daten an Dritte, die **uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen, weitergeben. Dazu gehören Konzerngesellschaften, Agenten, Drittverwalter, Versicherer, Versicherungsauskunfteien, Wirtschaftsauskunfteien, Betrugsermittlungsagenturen, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden und soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

### Grenzüberschreitende Datenübermittlungen

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Bestimmungsort ausserhalb der Schweiz, des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums («EWR») übertragen und dort verarbeitet und gespeichert werden. **Wir** übermitteln derzeit personenbezogene Daten in die USA. Wenn **wir** **Ihre** personenbezogenen Daten an einen Ort ausserhalb der Schweiz, des Vereinigten Königreichs und des EWR übermitteln, ergreifen **wir** alle erforderlichen Massnahmen, um zu gewährleisten, dass die Daten sicher und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. **Wir** verwenden die von der Europäischen Kommission genehmigten «Standardvertragsklauseln» mit diesen Parteien, um die Daten zu schützen, einschliesslich die lokalen Gesetzesänderungen in der Schweiz. **Sie** können weitere Informationen zu bestimmten Übermittlungen oder Ländern und den jeweiligen ergriffenen Sicherheitsmassnahmen anfordern, indem Sie sich an **uns** wenden.

### Ihre Rechte

Einzelpersonen im EWR und in der Schweiz haben mehrere Rechte in Bezug auf ihre personenbezogenen 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** oder unserer 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** personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte unter <https://privacy.microsoft.com/de-de> an **uns**.

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

A. **Unterauftrag, Abtretung.** Wir können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen als Unteraufträge an Dritte vergeben oder abtreten, werden dadurch jedoch nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber befreit.

- B. **Verzicht, salvatorische Klausel.** Setzt eine Partei eine Bestimmung im Rahmen dieses Servicevertrags nicht oder mit Verzögerung durch, so stellt dies keinen Verzicht auf ein solches Recht dar. Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit der Rechtshoheit übereinstimmt, und in allen anderen Aspekten bleiben die Bedingungen in vollem Umfang in Kraft.
- C. **Mitteilungen. Sie** stimmen ausdrücklich zu, dass **wir Sie** zu jedem Zweck unter der Telefonnummer, Postanschrift oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen, die **Sie uns** zur Verfügung gestellt haben. Alle Mitteilungen bzw. Anfragen in Verbindung mit diesem **Vertrag** erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst, übermittelt werden. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie **Ihnen** per E-Mail oder an die Faxnummer, die **Sie uns** mitgeteilt haben, zugestellt wurden, oder sieben (7) Tage nach Versand an die von **Ihnen** angegebene Adresse.
- D. **Gesetzgebung.** Für den **Vertrag** gilt das 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.

#### Gesamte Vereinbarung

Dieser **Servicevertrag** stellt zusammen mit der **Bestellung**, Bedingungen, Konditionen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüssen 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 ist gesetzlich vorgeschrieben.

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

### Stornierungsformular

Wenn Sie diesen **Vertrag** kündigen möchten, 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 [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

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

- Name des Kunden:

- Seriennummer des Geräts:

- Unterschrift des Kunden:

- Datum: