

Geschäftsbedingungen des Dienstleistungsvertrags für Unternehmen

ERFAHREN SIE ONLINE MEHR ÜBER IHREN SURFACE HUB!

Weitere Informationen zu Ihrem Produkt und wie Sie mit Microsoft bei Problemen Kontakt aufnehmen können, finden Sie unter <https://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub>.

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH! Vielen Dank für Ihren Abschluss von „Microsoft Extended Hardware Service Plan for Surface Hub“. Bitte bewahren Sie diese Bedingungen („**Dienstleistungsvertrag**“, „**Vertrag**“) zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, weil diese im Falle der Geltendmachung eines Anspruchs benötigt werden. Die Informationen in diesem **Vertrag** dienen als wertvolle Referenz, um Ihnen dabei zu helfen, zu bestimmen, welche Punkte gemäß diesem **Vertrag** «UNTER DIE GARANTIE» fallen.

DEFINITIONEN

In diesen gesamten Bedingungen haben die folgenden fett gedruckten Wörter die angegebene Bedeutung –

- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: der **Hersteller** oder ein Verwalter oder Anspruchsverwalter, der in seinem Namen zu einer Leistungen aus diesem **Vertrag** verpflichtet ist.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller von Originalteilen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com.
- **„Einzelhändler“**: der Verkäufer, der von **uns** die Genehmigung erhalten hat, den **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen bzw. mit **Ihnen** abzuschließen.
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**: der Käufer/Eigentümer des/der durch den **Vertrag** geschützten **Produkts(e)**.
- **„Produkt(e)“**: der/die Artikel, den/die **Sie** ursprünglich gekauft haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter, im Rahmen des vorliegenden **Vertrages** geschützter **Ersatzartikel**.
- **„Haftungsbegrenzung“**: einerseits die während der **Laufzeit** des vorliegenden **Vertrages** für Garantieansprüche **vertraglich** festgelegte betragsmäßige Haftungsobergrenze (**HAFTUNGSBEGRENZUNG (Obergrenze)**) für jeden einzelnen Anspruch und andererseits die gesamte **Laufzeit** des **Vertrages**, wie im Garantieverlängerungsschein angegeben.
- **„Folgeschaden“**: ein **Ihnen** infolge eines erfassten Ereignisses entstehender Verlust oder entstehende Kosten, welche(r) jedoch selbst nicht speziell im Rahmen des **Vertrages** abgedeckt ist/sind, einschließlich Verdienstausschlag oder entgangener Gewinn, Nutzungsausfall, Datenverlust oder andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der Betrag, den **Sie** für das erfasste **Produkt** bezahlt haben; abzüglich aller angefallenen Steuern bzw. Gebühren, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Kaufbeleg“**: die ursprüngliche, beim Kauf ausgestellte Rechnung, auf der die Angaben zum gekauften **Produkt** aufgeführt sind, oder ein ähnlicher Rechnungsbeleg oder ein Beleg über den Umtausch gemäß den Garantiedokumenten des **Herstellers**, welcher belegt, dass **Sie** Eigentümer des **Produkts** sind.
- **„Laufzeit“**: der Zeitraum, in welchem die Bestimmungen des vorliegenden **Vertrages** Gültigkeit haben, wie in der **Übersicht über die Garantieleistungen**, die **Sie** erhalten haben, angegeben ist.
- **„Betriebsstörung“**: der tatsächliche Defekt oder das Durchbrennen eines Teils Ihres **Produktes** bei dessen bestimmungsgemäßem Gebrauch gemäß den Richtlinien des **Herstellers**, wobei die Ursache ein innerer elektronischer, elektrischer oder mechanischer Defekt des **Produkts** sein kann, der zu einer plötzlichen Störung der Funktionsfähigkeit des **Produkts** führt und behoben werden muss, bevor das **Produkt** seinen normalen Betrieb wiederaufnehmen kann.
- **„Reparatur“**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen um **Ihr Produkt** nach einem Anspruch wegen einer Betriebsstörung zu reparieren, um diesbezüglich Abhilfe zu schaffen oder wieder in einen einwandfreien, funktionstüchtigen Zustand zu versetzen. *Bei den zur **Reparatur des Produktes** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile handeln, die entsprechend den Werksangaben des ursprünglichen-Produktes ihren Zweck erfüllen.*
- **„Ersatz“** oder **„Austausch“**: Falls **wir** feststellen sollten, dass sich das ursprüngliche, nun defekte **Produkt** nicht **reparieren** lässt, stellen **wir Ihnen** ein Produkt gleichen Modells oder eines mit ähnlichen Funktionen und Eigenschaften wie Ihr ursprüngliches **Produkt** zur Verfügung. ***Wir** werden **uns** nach **Kräften bemühen**, das **Produkt** zu **reparieren**, aber **wir** behalten **uns** vor, das defekte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Modell mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen **auszutauschen**.*
- **„Zusammenfassung des Schutzes“**: die erste Seite **Ihres** Online-**Microsoft**-Kontos, wie in der „Garantie“ angeführt, welche **Ihren** Schutz gemäß diesem **Vertrag** bestätigt.

LAUFZEIT – INKRAFTTRETEN DES SCHUTZES

Der Schutz bei einer **Betriebsstörung** beginnt mit Ablauf der kürzesten Garantielaufzeit des **Herstellers** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und dauert für den Rest **Ihrer** Laufzeit, die auf **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** angeführt ist, oder bis zum Erreichen der **Haftungsbegrenzung (Obergrenze)**, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt. Sämtliche Rechte gemäß der Garantie des **Herstellers** und/oder sonstige Rechte gemäß einer Garantie oder einem ähnlichen Schutz bei einer **Betriebsstörung** des/der **Produkts/Produkte**, unabhängig davon, ob gesetzlicher oder vertraglicher Natur, bleiben davon unberührt.

ANSPRUCHSVORAUSETZUNGEN

Damit der Schutz für das **Produkt** im Rahmen des **Vertrages** in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (a) von einem **Einzelhändler** gekauft worden sein; (b) muss es unter eine mindestens zwölf (12) monatige Garantie des Herstellers fallen; (c) darf es nicht unter einen Versicherungs-, Garantie-, Gewährleistungs- oder Dienstleistungsvertrag fallen, welcher die gleichen Leistungen gewährt wie die hier angeführten, und (d) muss der **Dienstleistungsvertrag** zum gleichen Zeitpunkt wie das **Produkt** erworben werden. Dies hat keinerlei Einfluss auf die Rechte gemäß der Garantie des

Herstellers und/oder sonstige Rechte gemäß einer Garantie oder einem ähnlichen Schutz bei einer **Betriebsstörung** des/der **Produkts/Produkte**, unabhängig davon, ob gesetzlicher oder vertraglicher Natur. Dieser **Vertrag** hebt keines der vorstehenden Rechte auf, sondern bietet lediglich einen Schutz bei einem **Betriebsausfall** des/der **Produkts/Produkte** in dem Fall, dass kein sonstiger Schutz besteht.

WAS WIRD VON DER GARANTIEVERLÄNGERUNG ABGEDECKT – ALLGEMEINES

Bei Eintritt eines Garantiefalls deckt der **Vertrag** - nach **unserem** alleinigen Ermessen - die Kosten für die zur **Reparatur** des **Produktes** notwendige Arbeit und/oder Ersatzteile, oder die Kosten für den anstatt einer **Reparatur** gewährten **Ersatz** des **Produktes**, wenn dieses eine **Betriebsstörung** aufweist. Reparaturarbeiten vor Ort, der Ausbau und Wiedereinbau bzw. Transportkosten des geschützten **Produktes** zu **unserem** Lager (wenn erforderlich) sind ebenfalls abgedeckt. *HINWEIS: Unfallschäden aus der Benutzung (wie z.B. Schäden , weil das geschützte Produkte fallen gelassen wurde, wegen Verschüttens von Flüssigkeit oder im Zusammenhang mit einem Bruch des Bildschirms) sind NICHT erfasst.,*

Der in diesem **Vertrag** beschriebene Schutz ersetzt weder die während der aktiven Laufzeit der **Herstellergarantie** oder -gewährleistung zu erbringenden Leistungen noch verdoppelt er diese. Während der Laufzeit der Herstellergarantie liegt alles, was unter diese Garantie oder Gewährleistung fällt, in der ausschließlichen Verantwortung des **Herstellers** und wird im vorliegenden **Vertrag**, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, nicht berücksichtigt. **Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrages**. Wenn **wir** uns für den **Ersatz Ihres Produktes** entscheiden, kann es - bedingt durch den technischen Fortschritt - dazu kommen, dass **Sie** ein Produkt mit einem geringeren Verkaufspreis als **Ihr Produkt** erhalten; in einem solchen Fall wird Ihnen die Preisdifferenz zwischen dem **Produkt** und dem **Ersatzprodukt** nicht erstattet. Sämtliche Teile oder Geräte, die im Rahmen des **Vertrages** ersetzt werden, gehen gänzlich in **unser** Eigentum über.

GARANTIE

(Gemäß Angabe in **Ihrer** für **Sie** geltenden **Zusammenfassung des Schutzes**)

Ihre Zusammenfassung des Schutzes können Sie unter <https://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub> aufrufen.

Wenn **Sie** „Extended Hardware Service Plan for Surface Hub“, wie in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes angegeben**, abgeschlossen haben, umfasst **Ihr Vertrag** einen Schutz bei **Betriebsstörungen Ihres Produkts**.

BETRIEBSSTÖRUNGEN

Sie sind bei **Betriebsstörungen**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** dieses **Vertrags**, für eine unbegrenzte Anzahl von Ansprüchen während der **Laufzeit** des **Vertrages** in Bezug auf **Reparatur-** oder Ersatzkosten **Ihres Produktes** geschützt.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Der Höchstbetrag, den **wir** gemäß diesem **Dienstleistungsvertrag** während der **Vertragslaufzeit** zu zahlen verpflichtet sind, übersteigt nicht den **ursprünglichen Kaufpreis**, einen (1) **Austausch**, oder die nachstehend beschriebenen Obergrenzen des Versicherungsschutzes nach **unserem** alleinigen Ermessen.

Bei **Betriebsstörung** abgedeckte Forderungen:

- **Gesamte Reparaturbegrenzung:** drei (3) **Reparaturen** am ursprünglichen, versicherten **Produkt**, bis zum **ursprünglichen Kaufpreis**.

ODER

- **Gesamte Reparaturbegrenzung:** zwei (2) unbegrenzte **Reparaturen** am ursprünglichen, versicherten **Produkt**, bis zum **ursprünglichen Kaufpreis**.
- **Austauschbegrenzung:** bis zu einem (1) **Austausch** des ursprünglich versicherten **Produkts**, falls **wir** entscheiden, dass es nicht repariert werden kann.

HINWEIS – Zu Ersatzprodukten: Wenn es im Rahmen **Ihres Vertrages** zu einem **Austausch** kommt und **Ihnen** anstelle einer **Reparatur** ein Ersatzprodukt bereitgestellt wird, wird sämtliches Zubehör, welches nicht integraler Bestandteil der Grundfunktion **Ihres Produktes** ist, **NICHT** mit dem **Ersatzprodukt** bereitgestellt. **Ersatzprodukte** sind eventuell nicht das gleiche Modell oder haben nicht die gleiche Farbe wie **Ihr Produkt**. Ein **Ersatzprodukt** kann außerdem ein neues oder generalüberholtes Produkt mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen wie **Ihr Produkt** sein.

WAS IST NICHT GESCHÜTZT – AUSSCHLÜSSE

IM RAHMEN DES VERTRAGES SIND ANSPRÜCHE IN ZUSAMMENHANG MIT DEN ODER INFOLGE DER FOLGENDEN FÄLLE NICHT GESCHÜTZT:

- | | |
|--|--|
| (a) Ein bereits bestehender Zustand oder ein Zustand, von dem Sie Kenntnis hatten (<i>ein bereits bestehender Zustand bezieht sich auf einen Zustand, der sich im Rahmen der angemessenen mechanischen oder elektrischen Wahrscheinlichkeit auf die mechanische Eignung Ihres Produkts bezieht, bevor der Vertrag abgeschlossen wurde</i>). | (b) Falsche Verpackung bzw. falscher Transport durch Sie oder Ihre Vertreter, durch welche(n) das Produkt während des Transports Schaden nimmt, einschließlich unzureichende Befestigung des Produktes während des Transports. |
| | (c) Jeder Folgeschaden , welcher Art auch immer. |

- (d) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen durch andere Personen als den von **uns** zugelassenen Servicetechnikern.
- (e) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) Absichtlicher oder fahrlässiger Umgang mit dem **Produkt** auf schädliche, verletzende, arglistige, rücksichtslose oder anstößige Weise, welche zu einem Schaden und/oder dem Ausfall führt.
- (h) Schäden an oder Funktionsstörungen bei **Ihrem Produkt** aufgrund von oder im Zusammenhang mit einem Software-Virus oder etwaigen sonstigen softwarebasierten Funktionsstörungen.
- (i) Verlust, Diebstahl oder böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Aufstände, nukleare Strahlung, Krieg oder feindliche Handlungen oder radioaktive Kontamination, Umwelteinflüsse, Witterungsbedingungen oder Naturgefahren, Zusammenbrüche, Explosionen oder Kollisionen von oder mit einem anderen Objekt, Feuer, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzeinschläge, Schmutz/Sand oder, Rauch.
- (k) Jeder Unfallschaden, jede physische Beschädigung Ihres Produktes, aufgrund eines plötzlichen und unvorhergesehenen Ereignisses, das die Funktionalität Ihres Produktes beeinträchtigt und das nicht in sonstiger Weise in irgendeiner Form spezifisch von diesem **Vertrag** ausgeschlossen ist.
- (l) Durchführung von Wartung, Betrieb oder Lagerung des Produkts, welche in der Anleitung des **Herstellers** aufgeführt sind, unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen, welche **Ihnen** zusammen mit den Garantieunterlagen übergeben wurden.
- (m) **Produkte**, welche vom **Hersteller** zurückgerufen werden, einer Garantieleistung unterliegen oder nachgebessert werden müssen, um Design- und Komponentenmängel, Konstruktionsfehler oder **Herstellerfehler** zu beheben, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, solche **Reparaturen** zu bezahlen.
- (n) **Produkte** mit entfernten oder geänderten Seriennummern.
- (o) Kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von deren Ursache, einschließlich Beschädigungen, Kratzern oder Dellen, sofern solche kosmetischen Schäden nicht zu einem Funktionsverlust führen oder die Folge eines Materialmangels oder eines Mangels des **Herstellers** sind, welcher bereits beim Verkauf des **Produkts** bestand.
- (p) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartungs-, Anpassungs-, Änderungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen.
- (q) Jede Serviceleistung in Bezug auf das **Produkt**, die von einer Garantie, einer anderen Serviceverpflichtung oder Versicherung abgedeckt ist.
- (r) Zubehörteile oder Peripheriegeräte (z.B. abnehmbare Tastaturen, digitale Stifte) oder Zubehör.
- (s) Bildschirm- oder Monitorfehler, einschließlich, aber nicht beschränkt auf in CRT-, LCD-, LED- oder Plasma-Bildschirmen eingebrennte Bilder durch Videospiele, verlängerte Anzeige von einem oder mehreren Videosignalen oder zerbrochene Bildschirme.
- (t) Kosten für Komponenten, welche nicht von der Garantie des **Originalherstellers** des **Produkts** abgedeckt sind oder sämtliche Teile, die keine Betriebsteile bzw. nicht an den Strom angeschlossen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder sonstige Teile, wie zusätzliche Kabel, Batterien (sofern dies nicht abweichend in dem **Vertrag** angeführt ist), Anschlüsse, Leitungen, Sicherungen, Tastenfelder/-blöcke, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Verkabelungen.
- (u) Haftung für oder Schäden an Eigentum oder Verletzung oder Tod einer Person aufgrund des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts**.
- (v) Kosten infolge des Versagens eines Gegenstands, der als Verbrauchsgegenstand gedacht ist.
- (w) Jeder Anspruch, bei dem der **Kaufbeleg** nicht vorgelegt wurde, außer **wir** stimmen einer Gewährung der Leistung aus dem **Vertrag** zu.
- (x) Anspruch auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (y) Unsachgemäßer Gebrauch von Elektrizität, Stromschwankungen oder Stromstöße (Überspannung).
- (z) Serviceleistungen außerhalb von Deutschland.

ANSPRÜCHE

WICHTIG: DIE GELTENDMACHUNG EINES GEWÄHRLEISTUNGSANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG AN **IHREM PRODUKT** IM RAHMEN **IHRER VERTRAGES** GESCHÜTZT IST. WENN **SIE** UNERLAUBTE REPARATUREN DURCHFÜHREN, BIETET DER **VERTRAG** MÖGLICHERWEISE KEINEN SCHUTZ.

Bitte halten Sie die folgenden Verfahren ein, um eine Zusage und Serviceleistungen so schnell wie nach vernünftigem Ermessen möglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des Garantiefalls zu erhalten. Eine Nichteinhaltung dieses Verfahrens kann dazu führen, dass **Sie Ihren** Garantieanspruch verlieren.

Wenn **Sie** einen Anspruch geltend machen, wird **Ihnen Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Anspruch und der Art der **Betriebsstörung** stellen. Sie müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und in angemessener Weise dafür Sorge tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben, da falsche Informationen dazu führen können, dass **Ihr Vertrag** ungültig wird.

Für einen bestmöglichen Service rufen **Sie uns** unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter erfassen umgehend die Angaben bezüglich Ihres Problems mit dem **Produkt**. Sobald der Garantiefall bestätigt ist, erhalten **Sie** eine oder mehrere der nachfolgend genannten Serviceleistungen für das defekte **Produkt**:

- (1) Versuch, das Problem per Telefon oder Fernzugriff zu lösen,
- (2) wenn das Problem nicht per Telefon oder Fernzugriff gelöst werden kann, schicken **wir** einen autorisierten Servicetechniker vor Ort, um das Problem zu evaluieren und zu versuchen, es durch Reparatur zu lösen.
- (3) Wenn das defekte Produkt nicht vor Ort repariert werden kann und an **unsere** Lager geschickt werden muss, übernehmen **wir** den Abbau und die Versendung **Ihres Produktes** an **unsere** Lager, sowie die Rücksendung und den Wiederaufbau des reparierten **Produktes** (oder - falls

erforderlich - des ersetzten **Produktes**) zu und bei **Ihnen**.

HINWEIS: Das betroffene **Produkt** soll nicht an den Einzelhändler retourniert oder irgendwo eingesandt werden, außer **wir** geben **Ihnen** spezielle Anweisungen dies zu tun.

Garantieschutz wird nur für geeignete Leistungen, die von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker, Einzelhändler oder Lager erbracht werden, gewährt. Für den Fall, dass **Ihr Vertrag** während eines bestätigten Anspruchs ausläuft, verlängert sich der Schutz unter diesem **Vertrag** bis zu jenem Zeitpunkt, zu dem der bestätigte Anspruch in Übereinstimmung mit den vorliegenden Bedingungen des verlängerten Garantieschutzes vollständig erfüllt ist.

VERLÄNGERUNG

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf **Ihrer Laufzeit** nach **unserem** Ermessen verlängert werden. Wenn **wir** eine Verlängerung **Ihres** Garantieschutzes anbieten, berücksichtigt der angebotene Preis für die Verlängerung des **Vertrages** das Alter **Ihres Produktes** und die zu diesem Zeitpunkt gültigen Kosten für den **Ersatz des Produktes**.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der Garantieverlängerungsschutz gemäß dem **Vertrag** kann von **Ihnen** nicht auf eine andere Person oder ein anderes Produkt übertragen werden.

KÜNDIGUNG

IHR KÜNDIGUNGSRECHT

Sie können den verlängerten Garantieschutz jederzeit gemäß den nachfolgenden Bedingungen kündigen.

Sie können **uns** schreiben, an: **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, **uns** unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer anrufen, oder uns eine E-Mail an msepbus@microsoft.com senden.

Wenn Sie den **Vertrag** innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Abschluss des **Vertrages** kündigen, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von hundert Prozent (100 %) des von **Ihnen** gezahlten **Vertragskaufpreises**, vorausgesetzt, innerhalb dieses Zeitraums wurden keine Ansprüche geltend gemacht.

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach dreißig (30) Tagen nach dem Abschluss des **Vertrages**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des von **Ihnen** gezahlten **Vertragskaufpreises**, vorausgesetzt, es wurden keine Ansprüche geltend gemacht.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** den **Vertrag** kündigen, informieren **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung. Diese Mitteilung wird an **Ihre** Anschrift in **unserem** Datensatz gesandt (E-Mail oder physische Anschrift, je nachdem); sie enthält den Grund für die und das Datum des Inkrafttretens der Kündigung. Wenn **wir** den **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage der gleichen Kriterien wie vorstehend beschrieben, und es kommt keine Kündigungsgebühr zu Anwendung.

Wir haben das Recht, diesen **Vertrag** ausschließlich aus den folgenden Gründen zu kündigen:

- (a) bei einer Nichtzahlung des **vertraglichen** Kaufpreises/der Gebühr **Ihrerseits**, sofern **Sie** eine solche Nichtzahlung des Kaufpreises/der Gebühr zu vertreten haben.
- (b) bei einer absichtlichen Darstellung falscher Tatsachen **Ihrerseits**, oder
- (c) bei einem Betrug **Ihrerseits**.

BESCHWERDEVERFAHREN

Wir verfolgen stets das Ziel, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** dennoch nicht zufrieden sein, teilen Sie dies bitte einem **unserer** Mitarbeiter am Telefon unter der auf der Webseite <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, <https://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an: msepbus@microsoft.com mit.

Wir werden innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde bei **uns** antworten. Wenn es nicht möglich sein sollte, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine umfassende Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** eine vorläufige Antwort von **uns**, in der wir **Ihnen** mitteilen, was **wir** zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternehmen sowie wann und von wem **Sie** eine umfassende Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen gelöst.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

EINWILLIGUNG ZUR DATENÜBERTRAGUNG

Durch den Abschluss dieses Vertrags haben **Sie** zugestimmt, dass **Ihre** Daten wie nachstehend beschrieben verwendet werden dürfen:

DATENSCHUTZ

Wir verpflichten **uns** dem Schutz **Ihrer** Privatsphäre, einschließlich sensibler personenbezogener Daten; bitte lesen **Sie** sich diesen Abschnitt sorgfältig durch, weil **Sie** durch die Annahme dieses **Vertrags** anerkennen, dass **Sie** diesen **Vertrag** gelesen haben und ihn akzeptieren.

WIE WIR IHRE DATEN NUTZEN UND SCHÜTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir nutzen **Ihre** Informationen (Name, Kontaktdaten, Kaufinformationen, Produkt- und Garantiefinformationen) zur Verwaltung **Ihres Vertrages**, einschließlich der Versicherung und der Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen. In diesem Zusammenhang ist es möglich, dass die Daten Versicherungsunternehmen, Verwaltern, Drittversicherern und Rückversicherern gegenüber offengelegt werden.

Ihre Daten umfassen alle Angaben, die **wir** über **Sie** und **Ihre** Transaktionen speichern, und enthalten Informationen, welche **wir** von Dritten erhalten haben. **Wir** gewährleisten einen angemessenen Schutz **Ihrer** Daten.

Wir legen **Ihre** Daten keiner Person offen, die nicht dem Microsoft-Konzern angehört, mit folgenden Ausnahmen:

- Wenn **Sie Ihre** ausdrückliche Erlaubnis gegeben haben.
- Wenn **wir** gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind.
- An Kreditauskunfteien und Betrugsbekämpfungsbehörden, sofern dies gemäß geltendem Recht zulässig ist.
- Andere Unternehmen, die für **uns** oder **Sie** eine Leistung im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** erbringen.
- Wenn **wir** die Rechte und Verpflichtungen gemäß diesem **Vertrag** übertragen.

Wir können **Ihre** Daten an andere Länder und Gerichtsbarkeiten übermitteln, zum Zwecke der Verwaltung Ihres Vertrags innerhalb des oben beschriebenen Rahmens und auf der Grundlage, dass jeder, an den **wir** diese übermitteln, ebenfalls einen angemessenen Schutz gewährleistet. Diese Daten können allerdings von Strafverfolgungsbehörden und anderen Behörden eingesehen werden, um Verbrechen zu verhindern und aufzuklären sowie um gesetzliche Vorschriften einzuhalten.

Sie haben ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis gegeben, dass Daten in Bezug auf **Sie** und **Ihr Produkt** von Unternehmen des Microsoft-Konzerns oder sonstigen Unternehmen unter Einhaltung der oben beschriebenen Einschränkungen in den Vereinigten Staaten von Amerikaspeichert und verarbeitet werden dürfen.

IHRE RECHTE

Sie verfügen über bestimmte Rechte hinsichtlich des Zugangs zu **Ihren** Daten. **Sie** haben das Recht auf Einsicht in die persönlichen Daten, die **wir** über **Sie** speichern. Wenn **wir Ihrer** Ansicht nach über falsche oder unvollständige Daten verfügen, teilen **Sie uns** dies bitte zeitnah mit.

MARKETING

Wir werden **Ihre** Daten nicht für Marketingzwecke verwenden. Alle angegebenen Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung und Verwaltung **Ihres Vertrages** verwendet, sofern **Sie** einer solchen sonstigen Verwendung nicht ausdrücklich zugestimmt haben.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHT

Den **Vertragspartei**en steht die Wahl des auf diesen **Vertrag** anzuwendenden Rechts frei. Sofern nicht ausdrücklich gegenteilig vereinbart, unterliegt dieser **Vertrag** den Gesetzen von Deutschland.

UNTERVERTRAG

Wir können die Erfüllung **unserer** Pflichten per **Untervertrag** an Dritte weitervergeben oder abtreten, aber werden in einem solchen Fall nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber entbunden.

VERZICHT UND TEILNICHTIGKEIT

Sollte eine Partei die Erfüllung einer Bestimmung des vorliegenden **Vertrags** durch die andere Partei nicht durchsetzen, so berührt dies nicht das vollständige Recht, zu jedem Zeitpunkt danach die volle Erfüllung zu fordern; auch gilt der Verzicht einer Partei in Bezug auf einen Verstoß gegen eine Bestimmung des vorliegenden **Vertrags** nicht als Verzicht auf die Bestimmung selbst.

Sollte eine Bestimmung dieses **Vertrages** nach einem gültigen Gesetz oder durch eine geltende Gerichtsentscheidung undurchsetzbar oder ungültig sein oder dies werden, so berührt dies die Durchsetzbarkeit und Gültigkeit dieses **Vertrags** insgesamt nicht; und in einem solchen Fall sind diese Bestimmungen so zu verändern und so auszulegen, dass die Absicht dieser nicht durchsetzbaren oder ungültigen Bestimmung bestmöglich im Rahmen der geltenden Gesetze oder der geltenden Gerichtsentscheidungen erreicht wird.

BENACHRICHTIGUNGEN

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass **Sie** zum Zweck der Verwaltung **Ihres Vertrages** kontaktiert werden können, unter jeder Telefonnummer oder postalischen bzw. elektronischen Adresse, welche **Sie uns** mitteilen. Sämtliche diesen **Vertrag** betreffenden Benachrichtigungen oder Anfragen erfolgen schriftlich und können mittels aller angemessenen Wege versandt werden, einschließlich Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder anerkanntem gewerblichem

Nachtkurier. Benachrichtigungen an Sie gelten als zugestellt, wenn sie an die uns angegebene E-Mail-Adresse oder Faxnummer versandt wurden, oder drei (3) Tage nach dem Versand an die uns von Ihnen bekanntgegebene Anschrift (Straße) per Post.

VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag**, einschließlich der Zusammenfassung des Schutzes, der Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, sowie **Ihres Kaufbelegs** stellen die vollständige Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und diese Punkte dürfen durch keine nicht in dem vorliegenden Dokument enthaltene Zusagen, Versprechen oder Bedingungen verändert werden, sofern nicht gesetzlich vorgeschrieben.