

## „MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS“

### Geschäftsbedingungen für Garantieverlängerung – Betriebsstörung und zufällige Beschädigung mit Aufbewahrung des Laufwerks und Versandservice am nächsten Werktag („Vertrag“)

Vielen Dank für **Ihren** jüngsten Kauf von „Microsoft Complete for Business Plus“. Bitte bewahren **Sie** dieses wichtige Vertragsdokument zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da zum Zeitpunkt eines Garantieanspruchs beide benötigt werden.

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Folgende in diesem Vertrag fett gedruckte Begriffe weisen folgende Bedeutung auf:

- **„Zufällige Beschädigung“, „ZB“, „Schutz vor Zufälliger Beschädigung“, „SZB“:** Materielle Beschädigung am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Zwischenfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und der laut **Vertrag** nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- **„Betriebsstörung“:** mechanische und/oder elektrische Betriebsstörung des **Produkts**, die dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern diese Betriebsstörung durch Material- oder Verarbeitungsfehler auftritt.
- **„Versicherte(s) Produkt(e)“, „Produkt(e)“:** das von **Ihnen** erworbene und dafür in Frage kommende Microsoft-Gerät, das laut dieser **Police** Garantieschutz genießt und im Abschnitt „Was ist versichert“ aufgeführt wird.
- **„Mittelbare Verluste“:** Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch einen Versicherungsfall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** gedeckt sind. Hierzu zählen etwa ein Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsbeschränkung“:** die während der **Vertragslaufzeit** geltende Haftungsobergrenze des **Versicherers** für sämtliche Versicherungsschäden und je Schadensfall.
- **„Hersteller“, „Microsoft“:** der Hersteller des Originalprodukts, der ebenfalls der Administrator/Anspruchsverwalter dieses Vertrags ist: Microsoft Ireland Operations Limited, mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webseite: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“:** der von **Ihnen** für das bzw. die vertraglich abgesicherte(n) **Produkt(e)** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Bestehende Mängel“:** Schäden am Produkt, die bereits vor dem Abschluss der **Versicherungspolice** bestanden.
- **„Kaufbeleg“:** der Original-Kaufbeleg als Quittung der Verkaufsstelle, mit dem das Datum, an dem diese **Police** erworben wurde, das erworbene **Produkt** und die **Laufzeit** nachgewiesen werden.
- **„(Einzel-) Händler“:** der von **Microsoft** sowie **uns** zum Vertrieb dieser **Police** an **Sie** ermächtigte Verkäufer.
- **„Umtauschen“ bzw. „Umtausch(e) oder Ersatzprodukt(e)“:** ein Artikel, dessen Lieferung an **Sie** von **uns** vorgenommen wurde. **Wir** ersetzen das mangelbehaftete **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen. **Wir** treffen keinerlei Garantiezusage, dass im Rahmen eines **Umtauschs** dasselbe Modell bereitgestellt wird und/oder dieses dieselbe Grösse, Abmessungen oder Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
- **„Laufzeit“:** Zeitraum, in dem die Versicherungsbedingungen dieser **Police** laut **Ihrem Kaufbeleg** gültig sind.
- **„Wir“, „Uns“, „Unser(e)“:** der **Hersteller**, Verwalter oder Anspruchsverwalter.
- **„Sie“, „Ihr(e)“:** der Käufer/Eigentümer des durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten Produkts bzw. der Produkte.

#### LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES GARANTIESCHUTZES

1. Der Garantieschutz für den Fall einer **Betriebsstörung** beginnt nach Ablauf der Garantiezusage des **Herstellers** für die Originalteile und/oder auf Verarbeitung und setzt sich, je nach dem, was welches Ereignis eher eintritt, über den Rest **Ihrer Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsbegrenzung** fort.
2. Der Garantieschutz für Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch eine **zufällige Beschädigung** entstehen, beginnt, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** aufgeführt, und setzt sich, je nach dem, was welches Ereignis eher eintritt, während der **Laufzeit** oder so lange fort, bis die **Haftungsbegrenzung** erreicht wird.

#### IN FRAGE KOMMENDE PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags für einen Garantieschutz in Frage zu kommen, muss das **Produkt**: (a) ein oder mehrere in Frage kommende Microsoft Surface oder Studio Produkt(e) sein; (b) bei **Microsoft** oder einem von **Microsoft** autorisierten Händler gekauft worden sein; (c) mit einer mindestens zwölf (12)-monatigen **Hersteller**-Garantie ausgestattet sein.

#### WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEINES

Während der oben genannten **VERTRAGSLAUFZEIT** bietet dieser Vertrag im Falle eines versicherten Anspruchs in Verbindung mit einer **Betriebsstörung** oder einer **zufälligen Beschädigung** den **Umtausch** des **Produkts**, sofern unter der Beschreibung Ihres Plans entsprechend angegeben („**Garantieschutz**“, „**abgedeckt**“ bzw. „**versichert**“, „**Deckung**“). Nähere Einzelheiten sind dem Abschnitt „WAHLMÖGLICHKEITEN FÜR DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN“ zu **Ihrem** Plan zu entnehmen.

#### WICHTIGE HINWEISE ZUM GARANTIESCHUTZ IM RAHMEN DIESES VERTRAGS

- A. Falls **wir Ihnen** einen **Umtausch** zur Verfügung stellen, gilt Folgendes:

- ▶ Wir behalten uns vor, ein defektes Produkt durch einen neuen, umgebauten oder generalüberholten Artikel mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu ersetzen, der hinsichtlich Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe unter Umständen nicht mit dem vorherigen Produkt identisch ist.
  - ▶ Bedingt durch den technischen Fortschritt kann es dazu kommen, dass ein Ersatz einen niedrigeren Verkaufs- oder Marktpreis aufweist als das vorherige Produkt. In einem solchen Fall wird Ihnen im Rahmen dieses Vertrags eine etwaige derartige Preisdifferenz jedoch nicht erstattet.
  - ▶ Sämtliche Produktteile, Komponenten oder Geräte, die gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags ersetzt werden, gehen gänzlich in unser Eigentum über.
  - ▶ In den meisten Fällen werden Zubehörteile, Zubehör und/oder Peripheriegeräte in Verbindung mit einem **Umtausch** NICHT mit einbezogen oder bereitgestellt.
- B. Weder **ersetzt** der in diesem Vertrag beschriebene Garantieschutz die während der aktiven Laufzeit der **Herstellergarantie** zu erbringenden Leistungen noch verdoppelt er diese. Während der Laufzeit der **Herstellergarantie** liegt alles, was unter diese Garantie fällt, in der ausschliesslichen Verantwortung des Herstellers und wird vom Garantieschutz im Rahmen dieses Vertrags, unabhängig davon, ob der Hersteller in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, NICHT berücksichtigt.
- C. Der Garantieschutz im Rahmen dieses Vertrags ist auf den in diesem Dokument ausdrücklich beschriebenen Inhalt beschränkt. Inhalte, die in diesem Dokument NICHT ausdrücklich dargelegt werden, fallen NICHT unter den Garantieschutz (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die von **Microsoft** oder Beauftragten von **Microsoft** separat bereitgestellt werden).
- D. **IHRE PFLICHTEN:** Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern (Backup). Dies gilt insbesondere vor dem Beginn von Dienstleistungen, die von diesem Vertrag abgedeckt werden. Übertragungs- und/oder Wiederherstellungsdienste für Software und/oder Daten sind NICHT abgedeckt.

### GARANTIEZUSAGE

(Wie in **Ihrem Kaufbeleg** angegeben. Diese gilt für **Sie**)

Haben **Sie** laut **Ihrem Kaufbeleg** die Versicherung „Surface-Plan einschliesslich **zufälliger Beschädigung**“ erworben, umfasst **Ihr Vertrag** den Garantieschutz für **Ausfälle** und für eine **zufällige Beschädigung Ihres Produkts**.

#### **BETRIEBSSTÖRUNG**

Vorbehaltlich der vertraglichen **Haftungsbeschränkung** ist im **Versicherungszeitraum** eine unbegrenzte Anzahl an **Garantieansprüchen** auf Kostenübernahme für einen **Umtausch Ihres Produkts** aufgrund einer **Betriebsstörung** abgedeckt.

#### **ZUFÄLLIGE BESCHÄDIGUNG**

Vorbehaltlich der vertraglichen **Haftungsbeschränkung** sind im **Versicherungszeitraum** höchstens zwei (2) **Garantieansprüche** auf Kostenübernahme für einen **Umtausch Ihres Produkts** aufgrund einer **zufälligen Beschädigung** abgedeckt.

#### **HAFTUNGSBEGRENZUNG**

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** darf der Maximalbetrag, den **wir** für einen einzigen (1) Garantieanspruch zu bezahlen verpflichtet sind, nicht den des **ursprünglichen, auf Ihrem Kaufbeleg** ausgewiesenen **Kaufpreises Ihres Produkts** überschreiten.

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** umfassen **Ihre** Versicherungsleistungen:

**HINWEIS - Über Umtausche:** Wenn **Ihnen** anstatt der **Reparatur** ein **Ersatzprodukt** gewährt und bereitgestellt wird, ist kraft **Ihres** Vertrags sämtliches Zubehör, das für die Grundfunktion **Ihres Produkts** unwesentlich ist, vom Lieferumfang des **Ersatzprodukts** ausgeschlossen. **Ersatzprodukte** unterscheiden sich unter Umständen von dem Modell oder der Farbe **Ihres Produkts**. Ein **Ersatzprodukt** kann eine neues oder überholtes Produkt mit Funktionen sein, die dem **Ihres Produkts** gleichen oder ähnlich sind.

Wenn **wir** entscheiden, **Ihr Produkt** zu **ersetzen**, bieten **wir** eventuell einen im Voraus gewährten Umtausch an. Wenn **wir** einen im Voraus gewährten Umtausch anbieten, erhalten **Sie** das **Ersatzprodukt**, bevor **wir** Ihr defektes **Produkt** erhalten. **Sie** müssen **Ihr** defektes **Produkt** innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab der Bestätigung des Liefererhalts des **Ersatzprodukts** an **uns** zurücksenden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem bestätigten Liefererhalt des **Ersatzprodukts** an **uns** zurücksenden, stellen wir **Ihnen** wegen Nicht-Zurücksendung des Geräts eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung.

### AUFBEWAHRUNG DES SSD-LAUFWERKS

Dieser Garantieschutz bietet **Ihnen** im Fall einer **Betriebsstörung** oder einer **zufälligen Beschädigung** die Wahlmöglichkeit, das Solid State-Laufwerk (SSD) des **Produkts** aufzubewahren, **Ihr Ersatzprodukt** umfasst dann ein neues SSD ohne zusätzliche Kosten. Dieser Garantieschutz steht nur für **Microsoft**-Geräte zur Verfügung, hinsichtlich derer das SSD im technischen Datenblatt auf der Produktseite für **Ihr Produkt** als austauschbar vermarktet wird.

### VERSANDSERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG

Dieser Garantieschutz bietet eine Auslieferung der von **uns** festgelegten Ersatzlieferung an **Ihren** in der Kundenkartei genannten Standort per Kurierdienst wie folgt:

- a) Einen (1) Werktag nach der Genehmigung des Anspruchs, wenn die Genehmigung des Anspruchs vor 12:00 Uhr der Zentraleuropäischen Zeitzone (CET) erfolgt; oder

b) Zwei (2) Werktage, wenn die Genehmigung des Anspruchs nach 12:00 Uhr CET erfolgt.  
Die Auslieferung per Kurierdienst erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit **unserer** autorisierten Kurierdienstbeförderer und des **Produktstandorts**.

Im Sinne dieser Vorschrift bezeichnet „Werktag“ die Tage Montag bis Freitag unter Ausschluss gewöhnlicher amtlicher Feiertage.

## WAS WIRD NICHT VOM GARANTIESCHUTZ GEDECKT – AUSSCHLÜSSE

### DIESER VERTRAG SIEHT KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN FÜR GARANTIEANSPRÜCHE VOR, DIE SICH IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUS FOLGENDEM ERGEBEN:

- (a) **Vorbestehende Mängel**, die **Ihnen** entstanden sind oder bekannt waren.
- (b) Unsachgemässe Verpackung und/oder Transport **Ihrerseits** oder seitens **Ihres** Vertreters, die bzw. der zu einem Schaden am **Produkt** führen, während dieses auf dem Transportweg ist, einschliesslich unsachgemässer Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (c) **Indirekte Schäden** jeder Art, darunter insbesondere: (i) Sachschaden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommensverlust infolge einer definierten **Betriebsstörung** oder einer **zufälligen Beschädigung**, einer nicht definierten mechanischen/elektrischen Störung, gesondert von **Microsoft** oder verbundenen Unternehmen von **Microsoft** bereitgestellten Schulungsleistungen oder sonstige Arten von Schäden von oder in Verbindung mit dem Produkt; dies schliesst insbesondere nicht abgedeckte Geräte mit ein, die in Verbindung mit dem Produkt verwendet werden; (ii) Leistungsverzüge oder die Unmöglichkeit, Leistung aus beliebigem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) von Ihnen in Verbindung mit individuellen Installationen für das Produkt entstandene Kosten, zum Beispiel für Füsse, Halterungen, massgeschneiderte Nischen oder dergleichen; oder (v) ein Ersatz, der hinsichtlich Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe nicht mit dem vorherigen Produkt identisch ist. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden an Eigentum oder Verletzung oder Tod einer Partei aufgrund des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des Produkts oder eines Ersatzes, der gemäss diesen Vertragsbestimmungen bereitgestellt wird.
- (d) Modifizierungen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (e) Schäden aufgrund von Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiss oder allmähliche Verschlechterung der **Produkt**-Leistung;
- (g) Vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, mutwilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die an diesem Schaden oder Betriebsstörung verursacht.
- (h) Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch den Betrieb eines Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Fehlfunktion verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Verlust, Diebstahl, mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Zufällige Ereignisse, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: Aufruhr, Kernstrahlung, Krieg/feindselige Handlung oder radioaktive Kontamination, Umgebungsbedingungen, Einwirkung von Wetterbedingungen oder Gefahren der Natur, Einsturz, Explosion oder Kollision eines Objekts bzw. mit einem anderen Objekt, Feuer, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch, nukleare Strahlung, radioaktive Kontamination, Aufstände, Krieg oder feindliche Handlungen, Regierungsmassnahmen oder Störungen des Internets oder anderer Telekommunikationseinrichtungen.
- (k) Nichtdurchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **Produkt(e)**, die einem **Hersteller**-Rückruf, einer Garantie oder einer Nachbesserung zur **Reparatur** von Aufbau- oder Komponentenmängeln, falscher Konstruktion, Hersteller-Fehlern unterliegen, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, solche **Reparaturen** zu bezahlen.
- (m) **Produkt(e)** an denen die Seriennummer entfernt oder verändert wurde.
- (n) Kosmetische Schäden, die irgendwie **Ihrem Produkt** zugefügt wurden, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Zubehör und Peripheriegeräte (z.B. abnehmbare Tastatur, digitaler Stift) oder Zusatzgeräte.
- (q) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller**-Garantie des **Produkts** gedeckt sind oder jedes sich nicht in Betrieb befindende/nicht angetriebene Teil, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile, wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in vorliegendem Vertrag nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- (r) Haftung oder Sachschäden, oder Verletzungen, oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (s) Alle Kosten, die infolge der Betriebsstörung einer Komponente entstehen, die als Verschleissstück zu betrachten ist.
- (t) Jeder Garantieanspruch, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, es sei denn, **wir** entscheiden, dass dieser dem Vertragszweck dienlich ist
- (u) Jeder Garantieanspruch auf Wiederherstellung der Software oder Daten, oder auf den Abruf von Daten von **Ihrem Produkt**;
- (v) Jeder Verlust oder Schaden und jede Inanspruchnahme im Rahmen der Haftung oder sämtliche Ausgaben, die unmittelbar oder mittelbar durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, Schadcodes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen als Mittel zur Schädigung verursacht oder mitverursacht wurden oder daraus resultieren.
- (w) Ein Anspruch oder eine Leistung laut diesem Vertrag insoweit, wie **uns** die Bereitstellung eines solchen Garantieschutzes, die Begleichung eines solchen Anspruchs oder die Erbringung solcher Leistungen etwaigen Sanktionen, Untersagungen oder Beschränkungen laut einer Resolution der Vereinten Nationen oder Handels- bzw. Wirtschaftssanktionen, dem Recht oder Verordnungen der Europäischen Union, Grossbritanniens oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
- (x) Ein an **Ihrem Produkt** bei der Entfernung des SSD-Laufwerks entstandener Schaden.

## GARANTIEANSPRÜCHE

**WICHTIGER HINWEIS:** DIE VORLAGE EINES GARANTIEANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG AN **IHREM PRODUKT** GEMÄSS **IHRES** VERTRAGS DURCH EINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG GEDECKT IST. DIESER VERTRAG SIEHT UNTER UMSTÄNDEN KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG VOR, WENN **SIE** UNBEFUGTE REPARATUREN VORNEHMEN.

Befolgen **Sie** bitte die nachfolgenden Prozeduren, um so schnell wie möglich und auf alle Fälle innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des Schadensfalles eine Genehmigung und einen Service zu erhalten. Nichtbeachtung dieser Prozeduren kann einen Verlust **Ihres** Garantieanspruchs zur Folge haben.

Wenn **Sie** einen Garantieanspruch anmelden, stellen **wir** Ihnen Fragen zu Ihrem Garantieanspruch und zur Art der **Betriebsstörung** oder des **Unfallschadens**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäss und nach Ihren besten Kräften beantworten und mit angemessener Sorgfalt darauf achten, keine Falschdarstellungen zu machen, da eine Weitergabe unzutreffender Informationen den Verlust der Gültigkeit **Ihres Garantievertrages** zur Folge haben kann.

Halten **Sie Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen **Sie uns** unter der Rufnummer an, die Sie unter <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> vorfinden, oder suchen Sie <https://support.microsoft.com> für unseren Online-Web-Support auf. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter werden umgehend nähere Angaben zu **Ihrem** Problem einholen, das Sie mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben. Wenn **wir** das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Servicenummer und weitere Anweisungen, um Serviceleistungen zu **Ihrem Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Händler** und senden **Sie Ihr Produkt** auch an keine andere Stelle, wenn **wir Sie** nicht ausdrücklich dazu auffordern. Wenn **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 (etwa eine autorisierte Verwahrstelle), legen Sie der Sendung bitte die folgenden Posten bei:

- (1) Das fehlerhafte **Produkt**
- (2) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**
- (3) Eine kurze Beschreibung des Problems, das **Sie** an dem **Produkt** festgestellt haben; und
- (4) Gut sichtbar die **Ihnen** von **uns** mitgeteilte Servicenummer.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** an eine andere Stelle zu senden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Für den Einsende-Service gilt: **Wir** übernehmen die Kosten für den Versand von und zu **Ihrem** Standort, sofern **Sie unsere** Anweisungen uneingeschränkt befolgen. **Sie** werden aufgefordert, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** keine Haftung für Versandkosten oder Schäden übernehmen, die von **Ihnen** oder Ihrem Bevollmächtigten durch eine unsachgemässe Verpackung verursacht werden.

Der **Garantieschutz** gilt nur für in Frage kommende Dienstleistungen, die von einem von **uns** ermächtigten Servicer, **Händler** oder Depot erbracht werden. Falls **Ihre Laufzeit** während der Frist eines genehmigten Anspruchs ausläuft, wird der Anspruch im Einklang mit den Vertragsbedingungen dieser **Police** abgewickelt.

### BETRUG

1) Sollten **Sie** betrügerische Versicherungsansprüche stellen,

- a) sind **wir** nicht verpflichtet, den Schaden zu begleichen;
- b) können **wir** von **Ihnen** alle von **uns** an **Sie** für den Schaden gezahlten Beträge zurückfordern; und
- c) können **wir** den **Vertrag** durch einfache Mitteilung an **Sie** mit Wirkung zum Zeitpunkt des Betrugsversuchs kündigen.

2) Machen **wir** von **unserem** gemäss (1)(c) oben bestehenden Recht Gebrauch,

- a) haften **wir Ihnen** gegenüber nicht für einschlägige Ereignisse, die sich nach dem Zeitpunkt des Betrugsversuchs ereignen. Einschlägige Ereignisse sind Ereignisse, die zu einer **vertraglichen** Haftung des **Versicherers** führen (darunter Versicherungsschäden, Versicherungsansprüche und Schadensanzeigen); und
- b) sind **wir** nicht zur Rückerstattung bereits gezahlter Prämien verpflichtet.

## ERNEUERBARKEIT

Dieser Vertrag kann nach **unserem** Ermessen nach Ablauf **Ihrer Laufzeit** verlängert werden. Wenn **wir** anbieten, **Ihre** Garantie zu verlängern, dann richtet sich der für die Verlängerung angegebene Preis nach dem Alter **Ihres Produkts** und nach den zum betreffenden Zeitpunkt vorherrschenden Preisen für den **Ersatz** des **Produkts**.

## ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem Vertrag vorgesehene Garantieschutz kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden.

## WIDERRUF

### IHR WIDERRUFSRECHT

**Sie** können diesen Vertrag jederzeit widerrufen, indem Sie **uns** den Grund des Widerrufs unter Angabe der nachfolgenden Details mitteilen:

**Sie** können uns an folgende Adresse schreiben: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business  
Microsoft – Schweiz – DE - Complete for Business Plus – 11.11.20 Seite 4

Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Rufen Sie **uns** über die Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> an oder senden Sie eine E-Mail an [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com).

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100%) Erstattung des nach diesem Vertrag von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, sofern keine Garantiesprüche in diesem Zeitraum erhoben wurden.

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf nach Ablauf von fünfundvierzig (45) Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des nach diesem Vertrag von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, sofern keine Garantiesprüche in diesem Zeitraum erhoben wurden.

#### **UNSER WIDERRUFSRECHT**

Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, werden **wir Sie** mindestens dreissig (30) Tage vor dem tatsächlichen Kündigungsdatum schriftlich informieren. Diese Mitteilung wird an **Ihre** sich in **unserer** Datei befindende Adresse (E-Mail oder Wohnadresse, je nach dem, was zutrifft) unter Angabe des Grundes für den Widerruf und des Zeitpunkts des tatsächlichen Widerrufsdatums gesendet. Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage derselben oben aufgeführten Kriterien ohne Erhebung einer Widerrufsgebühr.

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

- (a) wenn **Sie** den vertraglichen Kaufpreis/die Gebühr nicht bezahlen,
- (b) wenn **Sie** absichtlich eine Falschdarstellung machen, oder
- (c) wenn **Sie** im Zusammenhang mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung eine erhebliche Verletzung der vertraglichen Pflichten begehen.

### **BESCHWERDEVERFAHREN**

An erster Stelle steht stets die Absicht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** dennoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen **Sie** dies bitte einem unserer telefonischen Mitarbeiter unter der Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> oder per E-Mail mit: [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com).

**Wir** antworten innerhalb von drei (3) Werktagen nach dem Erhalt **Ihrer** Beanstandung. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit umfassend zu antworten (zum Beispiel, weil eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** von **uns** eine vorläufige Antwort, in der wir **Ihnen** mitteilen, was getan wird, um Ihre Beschwerde zu bearbeiten und wann und von wem **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

Sollten **wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, teilen **wir Ihnen** mit, wann **Sie** eine Antwort erwarten können.

Wenn **Sie** innerhalb von acht (8) Wochen keine Antwort erhalten haben oder wenn **Sie** mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, sind **Sie** unter Umständen berechtigt, sich an die Finanzschiessstelle (Financial Services Ombudsman) zu wenden, die Beschwerden von „zulässigen Beschwerdeführern“, darunter Privatpersonen, Einzelunternehmen sowie kleinen Personengesellschaften mit einem Jahresumsatz von weniger als 3 Mio. Euro, prüfen kann.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 (innerhalb Irlands) bzw. +353 1 6620899 (aus dem Ausland)

E-Mail: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

Dieses Verfahren erfolgt unbeschadet **Ihres** Rechts, gerichtliche Schritte einzuleiten. Beachten Sie bitte jedoch, dass es einige Fälle gibt, in denen die Schiedsstelle Beschwerden nicht berücksichtigen kann.

### **PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ**

#### **DATENSCHUTZ**

**Wir** setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäss den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften („Vorschriften“) ein. Für die Zwecke der Vorschriften ist **Microsoft** Auftragsverarbeiter. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Verfahren, mit denen **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

#### **WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN**

**Wir** verarbeiten die von **uns** über **Sie** gespeicherten persönlichen Daten, d. h. Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- o Zum Zwecke der Schadenabwicklung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheidungen mit einschliessen und zwar zum Zwecke der Erfüllung des Vertrags zwischen **uns** und **Ihnen**.



- Für Verlängerungsangebote, Forschungszwecke oder statistische Zwecke und zwar zum Zwecke **unserer** legitimen Interessen: damit **wir** historische Aktivitäten analysieren, Bewertungsalgorithmen verbessern, zukünftige Geschäftsauswirkungen vorhersagen, Geschäftsinteressen fördern, Produktangebote erweitern, neue Systeme und Prozesse entwickeln sowie rechtliche Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit ausserhalb der EU erfüllen können.
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen bereitzustellen, die Sie von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.
- Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zu informieren, und zwar zum Zwecke **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen.
- Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen **unsererseits** auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit in der EU.

#### **WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN**

**Wir** können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen an **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schliesst Gesellschaften der Unternehmensgruppe, Affinity Partner, Mittler, Fremdverwalter, Versicherer, Rückversicherer, Auskunftsteien, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein.

#### **INTERNATIONALE DATENTRANSFERS**

**Wir** können **Ihre** persönlichen Daten an Orte ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn **wir Ihre** persönlichen Daten an einen Ort ausserhalb des EWR übertragen, gewährleisten **wir**, dass die Daten sicher und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Erklärung zum Datenschutz sowie gemäss den Vorschriften behandelt werden.

#### **IHRE RECHTE**

**Sie** haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten für Zwecke der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** legitimen Interessen beruht;
- c) auf die sich unter **unserer** Kontrolle befindlichen persönlichen Daten zuzugreifen und eine Kopie dieser Daten sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese persönlichen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** persönlichen Daten zu verlangen;
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unrichtiger, unvollständiger oder unzureichender Daten zu verlangen;
- f) eine Einschränkung der Verarbeitung **Ihrer** Daten zu verlangen;
- g) von **uns** zu verlangen, **Ihnen Ihre** persönlichen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereitzustellen, oder zu verlangen, dass **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter „portiert“ werden, wobei die Verarbeitung jedoch in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung oder der Erfüllung eines Vertrages mit **Ihnen** basiert und die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzulegen;
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmässigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung vor dem Widerruf hätte.

#### **AUFBEWAHRUNG**

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

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** persönlichen Daten durch **uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (The Data Protection Officer) – nähere Informationen sind der Website ([Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)) zu entnehmen.

### **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

#### **GELTENDES RECHT**

Die Vertragsparteien können frei entscheiden, welches Recht für diesen Vertrag gelten soll. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, unterliegt dieser Vertrag den Gesetzen der Schweiz

#### **UNTERVERTRAG**

**Wir** sind berechtigt, **unsere** Verpflichtungen vertraglich an Dritte weiter zu vergeben, sind in diesem Fall aber nicht von **unseren Ihnen** gegenüber bestehenden Verpflichtungen entbunden.

#### **SALVATORISCHE KLAUSEL UND VERZICHTSERKLÄRUNG**

Das Versäumnis einer Leistungsaufforderung einer der Parteien an die jeweils andere Partei beeinträchtigt nicht das volle Recht der Partei, diese Leistung zu einem späteren Zeitpunkt zu fordern, noch gilt der Verzicht auf die Geltendmachung der Verletzung einer der hier aufgeführten Bestimmungen seitens

einer der Parteien als ein Verzicht auf die Bestimmung als solche.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags nach geltendem Recht oder gemäss gültigem Gerichtsbeschluss nicht durchsetzbar oder ungültig sein, dann macht diese Nichtdurchsetzbarkeit oder Ungültigkeit diesen Vertrag nicht insgesamt undurchführbar oder ungültig, da in so einem Fall die Bestimmungen so geändert und ausgelegt werden, dass sie der Zielsetzung der ursprünglich undurchsetzbaren und ungültigen Bestimmung so weit wie gesetzlich zulässig innerhalb der Grenzen des geltenden Rechts oder des gültigen Gerichtsbeschlusses nahekommt.

#### HINWEISE

**Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, **Sie** für die Zwecke der Betreuung **Ihres** Vertrags unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer oder Wohnadresse oder elektronischen Adresse zu kontaktieren. Sämtliche Mitteilungen oder Anfragen im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind schriftlich einzureichen und können auf jedem angemessenen Weg übermittelt werden, wie z.B. per Post, E-Mail, Fax, SMS oder anerkanntem kommerziellen Nachtkurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie **Ihnen** an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Fax-Nummer gesendet wurden, oder drei (3) Tage, nachdem sie an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift gesendet wurde.

#### GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser Vertrag, einschliesslich der Laufzeiten, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, und **Ihr Kaufbeleg** stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar und keine Angabe, kein Versprechen und keine Bedingung, die darin nicht enthalten sind, kann diese Elemente verändern, es sei denn, dies ist gesetzlich erforderlich.