

„MICROSOFT COMPLETE FOR ACCESSORIES“

Garantieverlängerung AGB („Vertrag“)

VERBRAUCHERRECHTE: MIT BLICK AUF VERBRAUCHER, DIE IN GEBIETEN ANSÄSSIG SIND, IN DENEN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE ODER -VORSCHRIFTEN ANWENDBAR SIND, VERSTEHEN SICH DIE LAUT VERTRAGSBEDINGUNGEN GEWÄHRTEN VORTEILE ZUSÄTZLICH ZU ALLEN LAUT SOLCHEN GESETZEN UND VORSCHRIFTEN GEWÄHRTEN RECHTEN UND RECHTSBEHILFEN. KEIN TEIL DIESES **VERTRAGES** SCHRÄNKT DIE LAUT ANWENDBAREM RECHT GEWÄHRTEN VERBRAUCHERRECHTE UND VORAB DIE LAUT GELTENDEM RECHT VORGEGEHENEN RECHTSBEHELFE SOWIE SCHADENERSATZANSPRÜCHE IM FALLE EINER VOLLSTÄNDIGEN ODER TEILWEISEN NICHTERFÜLLUNG ODER UNZUREICHENDEN ERFÜLLUNG **UNSERER VERTRAGLICHEN PFLICHTEN** DURCH **UNS** EIN.

Vielen Dank, dass Sie „Microsoft Complete for Accessories“ erworben haben. Um alle Vorteile ausschöpfen zu können, registrieren Sie Ihren Vertrag bitte unter <https://support.microsoft.com>. Bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen bitte zusammen mit dem Kaufbeleg an einem sicheren Ort auf, da Sie bei einem Schadenfall beide Unterlagen benötigen. Die in diesem Vertrag enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe gedacht und enthalten die VERTRAGLICH ABGESICHERTEN LEISTUNGEN. Sollten Sie Fragen zu den Vertragsbedingungen oder zu Ihrem Versicherungsschutz im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an <https://support.microsoft.com>.

Dieses Produkt ist für Verbraucher gedacht, die ihr Zubehör vor Unfallschäden und Betriebsstörungen (sofern zutreffend) schützen wollen. Bewahren Sie diesen **Vertrag** bitte zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie bei einem Garantiefall beide Unterlagen benötigen.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die folgenden Begriffe haben in diesem Vertrag die hier angegebene Bedeutung:

- **„Wir“, „Uns“, „Unser(e)“:** der **Hersteller** oder der in seinem Namen tätige Verwalter oder Anspruchsverwalter, der eine Leistung gemäss diesem **Vertrag** erbringt.
- **„Hersteller“, „Microsoft“:** Hersteller des Originalprodukts.
- **„Händler“:** Verkäufer, der vom **Hersteller** zum Verkauf dieses **Vertrags** an **Sie** berechtigt wurde.
- **„Sie“, „Ihr(e)“:** Käufer/Eigentümer der durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten **Produkte**.
- **„Produkte“:** Die von Ihnen erworbenen **Microsoft**-Geräte, auf die sich dieser **Vertrag** erstreckt und die im Abschnitt „Vertraglich abgesicherte Leistungen“ aufgeführt sind.
- **„Haftungsbeschränkung“:** die im **Abschnitt „Haftungsbeschränkung“** angegebene, während der **Laufzeit** des **Vertrags** geltende Haftungsgrenze für sämtliche Garantieansprüche und je Garantiefall.
- **„Mittelbare Verluste“:** Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch einen Garantiefall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** abgedeckt sind. Hierzu zählen etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“:** der von **Ihnen** für die abgedeckten **Produkte** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Kaufbeleg“:** der Original-Kaufbeleg der Verkaufsstelle, der das Datum, an dem dieser **Vertrag** abgeschlossen wurde, das erworbene **Produkt** und die **Laufzeit** enthält.
- **„Laufzeit“:** Zeitraum, in dem die Bedingungen dieses **Vertrags** laut **Ihrem Garantieüberblick** gültig sind.
- **„Ausfall“:** mechanischer oder elektrischer Ausfall des Produkts, der dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern dieser Ausfall durch Material- oder Verarbeitungsfehler und NICHT durch normale Abnutzung verursacht wird und bei der normalen Produktverwendung auftritt.
- **„Unfallschäden“:** Materielle Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und der laut **Vertrag** nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist. *Der Garantieschutz für Unfallschäden ist nicht bei allen Produkttypen und Vertragsvarianten verfügbar.*
- **„Ersetzen“, „Ersatz“:** Artikel, die **Wir Ihnen** zur Verfügung stellen. **Wir behalten uns das Recht vor, das fehlerhafte Produkt nach Unserem eigenen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu Ersetzen und Wir übernehmen keinerlei Garantie, dass das Ersatzprodukt dasselbe Modell ist resp. dieselbe Grösse oder Farbe resp. dieselben Masse wie das vertraglich abgesicherte ursprüngliche Produkt besitzt.**
- **„Bestehende Mängel“:** Schäden und Mängel am Produkt, die bereits vor dem Vertragsabschluss vorlagen.
- **„Garantieüberblick“:** die erste Seite **Ihres Microsoft**-Onlinekontos mit den Angaben der „Garantiebedingungen“, die **Ihren** Schutz im Rahmen dieses **Vertrags** enthält.
- **„Vertrag“:** Dieses Dokument mit den Details zu allen Deckungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen von Microsoft Complete wurde **Ihnen** beim Kauf von **Microsoft** oder **Unserem Händler** ausgehändigt.

LAUFZEIT – BEGINN DES SCHUTZES

1. Der Schutz bei einem **Ausfall** beginnt mit dem Ende der **Herstellergewährleistung** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die verbleibende Dauer **Ihrer Laufzeit** gemäss **Garantieüberblick** bestehen, jedoch höchstens für die Dauer von vierundzwanzig (24) Monaten resp. bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung**. Massgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.
2. Der Schutz bei Schäden an **Ihrem Produkt** aufgrund von **Unfällen** beginnt gemäss **Garantieüberblick** und bleibt für die im **Garantieüberblick** angegebene **Laufzeit** resp. bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung** bestehen. Massgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.

QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit der laut **Vertrag** bestehende Schutz in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (a) ein zulässiges Microsoft-Zubehörteil (siehe unten unter „Vertraglich geschützte Leistungen“) sein; (b) bei einem **Händler** erworben werden; und (c) nur für den normalen privaten/persönlichen Gebrauch bestimmt sein (nicht für gewerbliche Zwecke wie z. B. zur Vermietung, zu Geschäfts- und Bildungszwecken oder zur institutionellen Nutzung).

WAS IST DURCH GARANTIE GESCHÜTZT

Während der oben angegebenen Laufzeit wird laut Vertrag ein Ersatz gestellt, wenn sich an dem Produkt ein Ausfall oder ein Unfallschaden ereignet („**Versicherungsschutz**“, „**Versichert**“, „**Deckung**“). Zulässige Microsoft-Zubehörteile sind:

- ▶ **Versicherte Essentials für Microsoft Surface Type Cover:** Microsoft Surface Type Cover sowie der zugehörige Stift (sofern zutreffend) sind durch diesen Vertrag versichert, sofern sie von Microsoft in einem Einzelkomplettpaket geliefert wurden. Der Versicherungsschutz umfasst auch den Versand des Versicherten Produkts.
Hinweis zu ausdrücklich ausgeschlossenen Artikeln: Zubehörteile und Zusatzartikel, die oben nicht unter „Versicherte Essentials“ aufgeführt sind, fallen nicht unter diesen Vertrag (unabhängig davon, ob sie ursprünglich von Microsoft in einem Einzelkomplettpaket geliefert wurden).
- ▶ **Versicherte Essentials für Xbox Elite Controller:** Versichert ist ein (1) Xbox Elite Controller.

Hinweis zu ausdrücklich ausgeschlossenen Artikeln: Zubehörteile und Zusatzartikel, die oben nicht unter „Versicherte Essentials“ aufgeführt sind, fallen nicht unter diesen Vertrag.

WICHTIGE HINWEISE BEZÜGLICH DER VERTRAGLICHEN ABSICHERUNG

- A. Wenn Wir Ihnen einen Ersatz gewähren:
 - ▶ behalten Wir 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 resp. nicht dieselbe Grösse oder Farbe resp. 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 dem Fall erhalten Sie gemäss Vertrag keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
 - ▶ Alle vertraglich abgesicherten Produktteile resp. -komponenten sowie Komplettgeräte, die gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags ersetzt werden, gehen vollständig in unser Eigentum über.
 - ▶ Zubehörteile, Zubehör und/oder Peripheriegeräte werden grundsätzlich nicht in Verbindung mit Ersatzprodukten einbezogen oder gewährt.
- B. Der in diesem Vertrag beschriebene Versicherungsschutz ersetzt keine Leistungen resp. bietet keine doppelten Leistungen, solange die Herstellergewährleistung andauert. Während dieser Frist ist ausschliesslich der Hersteller für alle mit der Herstellergewährleistung vertraglich abgesicherten Leistungen verantwortlich und diese Leistungen sind NICHT gemäss diesem Vertrag abgesichert, unabhängig davon, ob der Hersteller seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.
- C. Der gemäss diesem Vertrag bestehende Versicherungsschutz ist auf das ausdrücklich in diesem Schriftstück Beschriebene beschränkt. Alles, was NICHT ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist NICHT vertraglich abgesichert (vorab von Microsoft resp. Microsoft-Beauftragten separat erbrachte Schulungsservices):
- D. IHRE PFLICHTEN: Sie sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern. Dies gilt vorab vor dem Beginn der von diesem Vertrag abgedeckten Leistungen. Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten fallen NICHT unter den Versicherungsschutz.

VERWALTUNGSGEBÜHR

Es muss keine Verwaltungsgebühr gezahlt werden, um den laut Vertrag vorgesehenen Versicherungsschutz zu erhalten.

WAS NICHT GESCHÜTZT IST – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG DECKT KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN FÜR GARANTIEANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON:

- (a) Bestehenden Mängeln, die **Ihnen** entstehen oder bereits bekannt sind
- (b) Unsachgemässer Verpackung resp. unsachgemäßem Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die/der zu einer Beschädigung des **Produkts** während dem Versand führt; hierzu zählt auch die unsachgemässe Sicherung des **Produkts** während dem Transport.
- (c) Jeglichen **mittelbaren Verluste**, darunter insbesondere: (i) auf einen **Ausfall** oder einen **Produktschaden** 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**, vorab in Verbindung mit nicht vertraglich abgesicherten Geräten, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen resp. die Unmöglichkeit der Erbringung von Dienstleistungen; (iii) Nichtverfügbarkeit von (d) Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder Reparaturen, die nicht von einem von **Uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden. (e) **Produkten**, die zur kommerziellen Nutzung bestimmt sind („*Kommerzielle Nutzung*“ beinhaltet *Vermietung, gewerbliche Nutzung, Nutzung zu Bildungszwecken, institutionelle Nutzung und* Teilen/Komponenten; (iv) **Ihnen** entstandene Kosten in Verbindung mit kundenspezifischen Installationen zur Einpassung des Produkts, darunter Ständer und Halterungen von Fremdunternehmen sowie kundenspezifische Wandnischen und Ähnliches, oder (v) **Ersatz**, bei dem es sich um ein anderes Modell handelt resp. der eine andere Grösse oder Farbe oder andere Abmessungen als das vorherige **Produkt** aufweist. **Wir** übernehmen keinerlei Haftung für Sachschäden resp. Personenschäden oder Tod einzelner Parteien, wenn diese auf die Bedienung, Wartung oder Verwendung des **Produkts** resp. eines gemäss **Vertrag** bereitgestellten **Ersatzes** zurückzuführen ist.

jede andere nicht private Nutzung).

- (f) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (g) Gewöhnlichem Verschleiss und der allmählichen Verschlechterung der **Produkt**leistung.
- (h) Absichtlicher Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung resp. zum Ausfall des Produkts führt.
- (i) Beschädigungen oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch einen Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (j) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Verschwinden.
- (k) Zufälligen Ereignissen vorab Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion eines anderen Objekts oder Zusammenstoss mit einem anderen Objekt, Brand, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand oder Rauch, Kernstrahlung, radioaktive Kontamination, Ausschreitungen, Krieg oder feindliche Handlungen, behördliche Massnahmen oder eine Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation.
- (l) Nichtberücksichtigung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartungs- und Betriebsbedingungen des **Produkts** oder dessen Lagerung unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (m) **Produkten**, 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) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (o) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt** unabhängig von der Schadensursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (p) Normaler zyklischer oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (q) Jedwedem Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (r)
- (s) Kosten für Bauteile, die nicht der ursprünglichen **Herstellergarantie** auf das **Produkt** unterliegen sowie für nicht funktionierende/nicht angetriebene Teile und vorab Kunststoffteile und andere Teile wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- (t) Einer Haftung, Sachschäden oder Verletzungen resp. Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (u) Allen Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleisstteil zu betrachten ist.
- (v) Garantiefällen, für die kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, sofern **Wir** der Gewährung der **vertraglichen** Vorteile nicht zustimmen.
- (w) Die Wiederherstellung von Software oder Daten und die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (x) 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.
- (y) Jeder Anspruch oder Vorteil im Rahmen dieser Police, in dem Umfang, in dem die Bereitstellung einer solchen Deckung bzw. die Auszahlung eines solchen Anspruchs oder die Bereitstellung eines solchen Vorteils dafür sorgen würde, dass uns jegliche Sanktionen, Verbote oder Beschränkungen im Rahmen der Resolutionen der Vereinten Nationen oder im Einklang mit den Gesetzen und Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika auferlegt werden, die für Handelsanktionen oder wirtschaftliche Sanktionen gelten.

GARANTIEANSPRÜCHE

WICHTIG: DIE ANZEIGE EINER GARANTIEFORDERUNG BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG **IHRES PRODUKTS** VON **IHREM VERTRAG** GEDECKT WIRD. UNERLAUBTE REPARATUREN **IHRERSEITS** SIND NICHT VON DIESEM **VERTRAG** GEDECKT.

Bitte erfüllen Sie die nachfolgend beschriebenen Verfahren, um Berechtigungen und Leistungen raschestmöglich zu erhalten, in jedem Fall jedoch innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des Garantiefalls. Beachten Sie diese Verfahren nicht, verfallen allenfalls **Ihre** Garantieansprüche.

Wenn **Sie** einen Garantiefall melden, stellen **Wir Ihnen** Fragen zu **Ihrem** Garantiefall und zur Art des **Ausfalls** oder des **Unfallschadens**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäss und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und auf angemessene Weise dafür Sorge tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben. Falsche Angaben können dazu führen, dass **Ihr Vertrag** erlischt.

Für einen optimalen Service müssen Sie **Ihren Kaufbeleg** griffbereit halten und **Uns** unter der Telefonnummer anrufen, die Sie unter folgender Adresse finden <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **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 Garantiefallnummer 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. Falls **Wir Sie** aufgefordert haben, uns das **Produkt** zuzusenden, stellen Sie bitte sicher, **Ihrem Produkt** Folgendes beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**
- (2) Ein kurzer Beschrieb des Problems, das **Sie** an dem **Produkt** festgestellt haben

- (3) Gut sichtbar **Ihre** von **Uns** mitgeteilte Garantiefallnummer

HINWEIS: Wenn **Wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu versenden, geben **Wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. **Wir** übernehmen die Versandkosten, sofern **Sie Unsere** Anweisungen uneingeschränkt befolgen. **Sie** werden aufgefordert, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **Wir** keine Haftung für Versandkosten oder Schäden übernehmen, die von **Ihnen** durch unsachgemässe Verpackung verursacht werden. Solange es nicht bei **Uns** eingeht, tragen **Sie** die Verantwortung für das **Produkt**.

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

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

UNSERE PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesendet haben, werden **Wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **Uns** zurückerstattet, wenn ein gültiger Garantiefall vorliegt und das Porto nicht im Voraus gezahlt wurde.
- (c) Stellen **Wir** eine Fehlfunktion an **Ihrem Produkt** gemäss vorliegendem **Vertrag** fest, **Reparieren oder Ersetzen Wir** dieses (nach **Unserem** eigenem Ermessen). **Wir** übernehmen diese Leistungen für **Sie** unentgeltlich, wenn die Fehlfunktion durch einen **Ausfall** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **Wir Ihr Produkt Ersetzen**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **Unser** Eigentum und geht das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über; der Garantieschutz für dieses **Produkt** geht vorbehaltlich **Haftungsbeschränkung** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** auf das Ersatzprodukt über.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** Funktionsstörungen aufweist, besteht dafür gemäss vorliegendem **Vertrag** keinerlei Schutz. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** können **Wir** für die Diagnose und Behebung der Störungen **Ihres Produkts** im Rahmen unseres Service von **Ihnen** eine Gebühr verlangen.

IHRE PFLICHTEN

Um Service oder Support im Rahmen dieses **Vertrags** zu erhalten, verpflichten **Sie** sich:

- (a) **Uns** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitzuteilen
- (b) **Uns** Angaben über Symptome und Ursachen des Problems an **Ihrem Produkt** mitzuteilen
- (c) Auf Anfrage alle erforderlichen Informationen vorab über das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems an **Ihrem Produkt** durchgeführte Schritte und zur Behebung des Problems ergriffene Massnahmen mitzuteilen
- (d) Vor der Geltendmachung von Garantieansprüchen die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren
- (e) Die von **Uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen und **Uns** vorab keine Produkte und Zubehörteile zuzusenden, die nicht für **Reparatur** oder **Ersatz** gedacht sind und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken
- (f) **SIE SIND SELBST DAFÜR VERANTWORTLICH, SÄMTLICHE SOFTWARE UND DATEN REGELMÄSSIG SOWIE VOR BEGINN JEDER REPARATUR ZU SICHERN. DIESER VERTRAG DECKT NICHT DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN RESP. DIE DATENWIEDERGEWINNUNG AUF/VON IHREM PRODUKT, UND ES IST UNS NICHT MÖGLICH, SOLCHE DATEN AUF IHNEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE ERSATZPRODUKTE ZU ÜBERTRAGEN. WIR ÜBERNEHMEN WEDER VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER DER DATEN NOCH FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

BETRUG

Wenn **Sie** betrügerische Garantieforderungen stellen oder betrügerische Mittel verwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf die gemäss **Vertrag** zugesicherten Leistungen und dieser **Vertrag** erlischt mit sofortiger Wirkung. **Wir** behalten uns vor, die Polizei und/oder andere Strafverfolgungsbehörden über die Umstände derartiger Garantieansprüche zu informieren. **Wir** behalten uns das Recht auf die Einleitung eines Untersuchungsverfahrens bezüglich **Ihres** Garantieanspruchs sowie das Recht vor, uns bei betrügerischer Geltendmachung eines Garantieanspruchs **Ihrerseits** im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** die Kosten einer solchen Untersuchung von Ihnen erstatten zu lassen.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Ihre Haftung ist auf einen (1) **Ersatz** des Versicherten Produkts aufgrund von Ausfall oder Unfallschäden beschränkt.

Hinweis: Sobald diese Grenze erreicht wurde, gelten die Pflichten des Versicherers als erfüllt und der Versicherungsschutz endet ungeachtet der jeweils verbleibenden Laufzeit.

Weder **Wir** noch der Händler haften für beiläufig oder mittelbar entstandene Schäden; hierzu zählen vorab Sachschäden sowie Zeit- und Datenverluste aufgrund des Ausfalls von Produkten oder Geräten, von Verzögerungen in der Leistungserbringung, der Unmöglichkeit der Leistungserbringung oder der Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen. Weder **Wir** noch der Händler haften für Ihnen bekannte bestehende Mängel oder für jegliche verborgene Produktmängel.

ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** kann nach **Unserem** Ermessen nach Ablauf der **Laufzeit** erneuert werden. Wenn **Wir** Ihnen eine Erneuerung **Ihrer** Garantie anbieten,

werden bei dem angebotenen Erneuerungspreis das Alter **Ihres Produkts** und die massgeblichen **Produktersatzkosten** zum Zeitpunkt der Erneuerung berücksichtigt.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem **Vertrag** enthaltene Garantieschutz kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden. Informieren **Sie** in diesem Fall bitte **Microsoft** per E-Mail unter msespb@microsoft.com oder telefonisch unter der auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Rufnummer. Die Übertragung des gemäss vorliegendem **Vertrag** stehenden Garantieschutzes bedingt keine Verlängerung oder Neuberechnung der **Laufzeit** noch sonstige Änderungen an den hier aufgeführten Bedingungen.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **Uns** Ihre Kündigungsabsicht wie folgt anzeigen.

Auf dem Postweg: **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, Rufen Sie **uns** unter der auf <http://support.microsoft.com> angegebenen Rufnummer an oder schreiben Sie uns ein E-Mail an msespb@microsoft.com.

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von einhundert Prozent (100 %) auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Preis, sofern noch kein Garantieanspruch geltend gemacht worden ist.

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach fünfundvierzig (45) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Preis, sofern noch kein Garantieanspruch geltend gemacht worden ist.

UNSER WIDERRUFSRECHT

Wenn **Wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** von **Uns** spätestens 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 Anschrift (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesandt. Wenn **Wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien und es wird keine Kündigungsgebühr fakturiert.

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

- Nichtbezahlung des **Vertragskaufpreises** resp. der Vertragskaufgebühr **Ihrerseits**
- bewusste Falschdarstellung **Ihrerseits**
- wesentliche Verletzung der **Vertragspflichten** durch **Sie** in Verbindung mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung.

BESCHWERDEVERFAHREN

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

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt **Ihrer** Beschwerde. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieses Zeitraums eine vollständige Antwort zu übermitteln (etwa weil eine genaue 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** Beanstandung innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

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, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

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

E-Mail: enquiries@financialombudsman.ie

Ihr Recht, den Rechtsweg zu beschreiten, bleibt davon unberührt. Bitte beachten Sie, dass die Schiessstelle bestimmte 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** der Auftragsverarbeiter. Nachstehend finden Sie eine Übersicht über die wichtigsten Verfahren, mit denen **Wir Ihre** Personendaten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **Unserer** Internetseite unter [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy).

WIE WIR IHRE PERSONENDATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verarbeiten die von **Uns** zu **Ihrer** Person gespeicherten Personendaten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- o Zum Zwecke der Anspruchsbearbeitung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheide einschliessen, die der Erfüllung des zwischen **Uns** und **Ihnen** geschlossenen Vertrags dienen.
- o Zur Unterbreitung von Erneuerungsangeboten, zur Durchführung von Recherchen sowie für statistische Zwecke, die **Unserem** berechtigten Interesse dienen, 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 kann.
- o Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die Sie von **Uns** angefordert haben oder von denen **Wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.
- o Um **Sie** über Änderungen **Unserer** Dienstleistungen zur Erfüllung **Unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu informieren.
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung **Unserer** allgemeinen rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU.

WEITERGABE IHRER PERSONENDATEN

Wir können **Ihre** Personendaten an Dritte weitergeben, die **Uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **Unserem** Auftrag erbringen. Dies beinhaltet Konzerngesellschaften, Affinity Partner, Makler, Fremdverwalter, Versicherer, Rückversicherer, Auskunftsteile, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetz wegen erforderliche Stellen mit ein.

GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERTRAGUNG

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

IHRE RECHTE

Sie haben das Recht:

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

AUFBEWAHRUNG

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

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** Personendaten durch **Uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer). Die vollständige Anschrift entnehmen Sie bitte der Website ([Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)).

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

GELTENDES RECHT

Die **Vertragspartei**en können das für diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, unterliegt dieser **Vertrag** schweizerischem Recht.

UNTERVERTRAG

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

VERZICHT, SALVATORISCHE KLAUSEL

Das Versäumnis einer der Parteien, die Erfüllung einzelner Vertragsbestimmungen durch die andere Partei zu verlangen, wirkt sich nicht auf das volle Recht zum Verlangen der Erfüllung dieser Bestimmungen zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt aus, noch gilt die Verzichtserklärung durch eine der Parteien hinsichtlich einer Verletzung einzelner Bestimmungen dieses Vertrags als Verzicht auf die entsprechenden eigentlichen Bestimmungen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses **Vertrags** laut anwendbarem Recht nicht durchsetzbar oder ungültig sein oder durch ein gültiges Gerichtsurteil für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so wird dadurch die Durchsetzbarkeit und Gültigkeit dieses **Vertrags** insgesamt nicht berührt. In diesem Fall werden diese Bestimmungen so geändert und ausgelegt, dass sie dem Zweck der entsprechenden nicht durchsetzbaren resp. ungültigen Bestimmungen im Rahmen des geltenden Rechts resp. anwendbarer Gerichtsentscheide rechtlich am nächsten kommen.

HINWEISE

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass Wir Sie zur Verwaltung **Ihres Vertrags** unter der **Uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer, Anschrift resp. elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen resp. Anfragen in Verbindung mit diesem **Vertrag** erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst, übermittelt werden. Mitteilungen an **Sie** gelten zum Zeitpunkt ihres Versands an die **Uns** von **Ihnen** mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Faxnummer resp. drei (3) Tage nach ihrem Postversand an die **Uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift als zugestellt.

GESAMTE VEREINBARUNG

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

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