

Microsoft Complete for Business Für Unternehmen Plus

Informationsdokument zum Versicherungsprodukt

Unternehmen: AmTrust International Underwriters DAC. **Produkt:** Versicherung gegen Unfallschäden und Ausfall
Registriert in Irland (Handelsregisternummer 169384) unter Aufsicht der irischen Zentralbank.
Geschäftssitz: 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland.

Dieses Dokument fasst die wesentlichen Merkmale Ihres Vertrags zusammen. Das Dokument ist nicht auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten und enthält möglicherweise nicht alle Informationen, die für Ihren Versicherungsbedarf relevant sind. Die vollständigen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen finden Sie in gesonderten Dokumenten.

Welche Art von Versicherung wird angeboten?

Bei einem Unfallschaden oder einem Ausfall deckt der vorliegende Vertrag den Austausch Ihrer zulässigen Microsoft-Produkte mit bis zu zwei (2) Reparatur oder Ersatzgeräten ab.



Was ist versichert?

Die nachfolgenden Artikel können im Rahmen von Microsoft Complete for Business versichert werden. Nähere Angaben zum jeweils zutreffenden Versicherungsschutz finden Sie auf Ihrem Kaufbeleg.

✓ Unfallschadenversicherung

Im Falle eines Unfallschadens deckt der vorliegende Vertrag den Austausch Ihrer zulässigen Microsoft-Produkte mit bis zu zwei (2) Reparatur oder Ersatzgeräten bis zum ursprünglichen Produktkaufpreis ab.

✓ Ausfallversicherung

Bei einem Produktausfall übernehmen wir die Kosten für die Reparatur bzw. den Austausch Ihrer zulässigen Microsoft-Produkte bis zum ursprünglichen Produktkaufpreis.

✓ Speicherversicherung

Die Versicherung bietet Ihnen die Möglichkeit, das im Produkt enthaltene SSD-Laufwerk im Falle einer versehentlichen Beschädigung oder eines Ausfalls ohne zusätzliche Kosten zu behalten.

✓ Übernachtversicherung

Mit dieser Versicherung bekommen Sie Ihr Ersatzprodukt im Falle von Unfallschäden und Ausfällen vorbehaltlich der geltenden



Was ist nicht versichert?

- ✗ Bestehende Mängel;
- ✗ Gewöhnlicher Verschleiß und die allmähliche Verschlechterung der Produktleistung;
- ✗ Kosmetische Beeinträchtigungen einschließlich Beschädigungen, Kratzer oder Dellen, sofern diese nicht zu einem Funktionsverlust führen;
- ✗ Datenverlust und -wiederherstellung;

Eine vollständige Liste dessen, was nicht versichert ist, finden Sie im Abschnitt „WAS NICHT VERSICHERT IST – AUSSCHLÜSSE“ in Ihrer Vertrag.



Gibt es Einschränkungen beim Versicherungsschutz?

- ! Damit der Versicherungsschutz für ein Produkt in Anspruch genommen werden kann, muss das Produkt bei Microsoft oder einem Händler erworben werden.
- ! Die Speicherversicherung ist nur für Microsoft-Geräte erhältlich, bei denen das SSD-Laufwerk laut technischem Datenblatt als herausnehmbar deklariert ist.
- ! Die Übernachtlieferung ist von der Verfügbarkeit unserer zugelassenen Expresskuriere, der Serviceanfrage und dem Gerätestandort

Zusatzbedingungen von einem Übernachtkurier geliefert.



Wo besteht Versicherungsschutz?

✓ Deutschland.



Welche Pflichten habe ich?

- ! Ansprüche müssen nach Eintreten des Versicherungsfalls schnellstmöglich geltend gemacht werden.
- ! Sie sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern (Backup). Dies gilt insbesondere vor dem Beginn der vertraglichen Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht kein Versicherungsschutz.
- ! Sie müssen alle 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 Sie Ihren Versicherungsschutz verlieren.



Wann und wie erfolgt die Bezahlung?

Die Bezahlung erfolgt in voller Höhe beim Kauf des Produkts Microsoft Complete for Business.



In welchem Zeitraum besteht der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz für Geräteausfälle beginnt mit dem Ende der Herstellergarantie auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die in Ihren Versicherungsschein angeführte Restlaufzeit bzw. bis zum Erreichen der Haftungsbeschränkung bestehen. Maßgeblich ist dabei das Ereignis, das zuerst eintritt.

Der Versicherungsschutz bei Produktschäden aufgrund von Unfällen beginnt wie in den Versicherungsschein angeführt und bleibt für die in Ihren Versicherungsschein angeführte Laufzeit bzw. bis zum Erreichen der Haftungsgrenze bestehen. Maßgeblich ist dabei das Ereignis, das zuerst eintritt.



Wie kündige ich den Vertrag?

Sie können diesen Vertrag zu jeder Zeit kündigen, indem Sie uns von Ihrem Kündigungswunsch wie folgt in Kenntnis setzen::

- Postalisch: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland
- Per E-Mail: msespb@microsoft.com
- Telefonisch: Phone numbers can be found at <http://support.microsoft.com>

BEDENKZEIT

Wenn Sie Ihren Kündigungswunsch innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Abschlusses des Vertrags äußern, erhalten Sie eine Rückerstattung von einhundert Prozent (100 %) des Vertragspreises, es sei denn, innerhalb dieser Zeit wurden bereits Ansprüche geltend gemacht.

NACH DER BEDENKZEIT

Wenn Sie Ihren Kündigungswunsch nach mehr als dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Abschlusses des Vertrags äußern, erhalten Sie eine anteilige Erstattung des von Ihnen geleisteten Vertragspreises, es sei denn, die Haftungsgrenze wurde bereits erreicht.

“MICROSOFT COMPLETE FÜR UNTERNEHMEN PLUS”

Versicherungsbedingungen mit Versand am nächsten Werktag

Vielen Dank für **Ihren** Kauf von „Microsoft Complete für Unternehmen Plus“. Bitte bewahren Sie dieses Dokument mit den Versicherungsbedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie im Falle eines Versicherungsfalls beide Unterlagen benötigen. Die Erbringung der Versicherungsleistung erfolgt auf Grundlage der Definitionen, Ausschlüsse und Regelungen in diesen Versicherungsbedingungen. Bitte lesen Sie die Unterlagen sorgfältig durch, um sicherzustellen, dass Ihnen der Umfang des Versicherungsschutzes klar ist und Sie Ihren vertraglichen Pflichten nachkommen können, damit der Versicherungsschutz nicht gefährdet wird. Bei Fragen zu den in dieser Richtlinie enthaltenen Informationen oder zum Versicherungsschutz im Allgemeinen wenden Sie sich bitte an den Administrator unter www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty.

DEFINITIONEN

Die in den nachfolgenden Versicherungsbedingungen in Fettschrift dargestellten Wörter haben folgende Bedeutung –

- **„Betriebsstörung“**: eine mechanische und/oder elektrische Störung des **Produkts**, die dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, und die auf Material- oder Verarbeitungsfehler und NICHT auf normalen Verschleiß infolge des normalen Gebrauchs des **Produkts** zurückzuführen ist.
- **„Ersatz“ oder „Auswechslung(en)“**: ein Artikel, der **Ihnen** durch **uns** zur Verfügung gestellt wird, falls **wir** feststellen, dass sich das originale, defekte **Produkt** nicht **reparieren** lässt. *Obwohl **wir** alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen werden, ein Produkt zu **reparieren**, behalten **wir** uns vor, das defekte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Modell mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu **ersetzen**. In diesem Zusammenhang übernehmen **wir** keine Garantie, dass ein **Ersatz** hinsichtlich Modell, Größe, Abmessungen oder Farbe mit dem vorherigen **Produkt** identisch ist*
- **„Folgeschaden“**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** in einem Versicherungsfall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich im Rahmen dieses **Vertrags** gedeckt sind, etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust oder andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsbegrenzung“**: die während der **Laufzeit** des vorliegenden **Vertrages** für Versicherungsansprüche vertraglich festgelegte Haftungshöchstsumme des **Versicherers**, wie in den „Versicherungsschutz-Optionen“ angegeben.
- **„Händler“**: der Verkäufer, der von **uns** ermächtigt wurde, den vorliegenden **Versicherungsvertrag** mit **Ihnen** abzuschließen.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller des Originalprodukts, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website www.microsoft.com
- **„Kaufbeleg“**: der ursprüngliche, am Point of Sale ausgestellte Kaufbeleg, aus dem hervorgeht, an welchem Datum dieser **Versicherungsschein** gekauft wurde, welches **Produkt** gekauft wurde und welche **Laufzeit** gilt.
- **„Laufzeit“**: die im Versicherungsschein genannte Vertragslaufzeit.
- **„Produkt“**: der Artikel, den **Sie** ursprünglich erworben haben, oder, nach **unserem** Ermessen, ein von **uns** bereitgestellter, im Rahmen des vorliegenden **Vertrages** geschützter **Ersatzartikel**.
- **„Reparatur“**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen, um **Ihr Produkt** nach einer durch diese Versicherung gedeckten **Betriebsstörung** oder eines durch diese Versicherung gedeckten **Unfallschadens** auszubessern, instand zu setzen oder wieder in einen einwandfrei funktionierenden Zustand zurückzuführen. *Bei den zur **Reparatur** des Produkts verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte oder überholte Teile handeln, die entsprechend den Werksangaben des ursprünglichen **Produkts** ihren Zweck erfüllen.*
- **„Selbstbehalt“**: der Betrag, den **Sie** pro Versicherungsfall für Leistungen im Rahmen dieses **Vertrages** zahlen müssen, wie in den „Versicherungsschutz-Optionen“ angegeben.
- **„Sie“**, **„Ihre“**: der Käufer/Eigentümer des/der durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten **Produkts/Produkte** (Versicherungsnehmer).
- **„Unfallschaden“**: physische Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt, und soweit in diesem Versicherungsvertrag nicht ausdrücklich ausgeschlossen. *Versicherungsschutz für Unfallschäden ist nicht für alle Produkttypen oder Versicherungsschutz-Optionen verfügbar.*
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der von **Ihnen** für das/die diesen Versicherungsvertrag geschützte(n) **Produkt(e)** gezahlte Betrag (exklusive aller Steuern und/oder Gebühren), wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Versicherer“**: „Der Versicherer dieses Vertrages ist *AmTrust International Underwriters DAC*.“

Die ladungsfähige Anschrift des **Versicherers** lautet wie folgt:

*AmTrust International Underwriters DAC (Handelsregisternummer 169384)
40 Westland Row
Dublin, Irland*

Der Versicherer ist durch die Central Bank of Ireland zugelassen und unterliegt deren Aufsicht (Firmenregistriernummer C33525). Diese Angaben können im Register der Central Bank of Ireland unter www.centralbank.ie oder telefonisch unter +353 (0)1 224 6000 überprüft werden

- **„Versicherungsschein“**: die erste Seite **Ihres** Online-**Microsoft**-Kontos mit den Angaben der „Versicherungsschutz-Optionen“, die Ihren Schutz im Rahmen dieses **Vertrages** bestätigt.
- **Vertrag**: Der Vertrag zwischen **Ihnen** und dem **Versicherer**, wie in diesen Versicherungsbedingungen, auf dem **Kaufbeleg** und **Ihrem Versicherungsschein** aufgeführt.
- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: der **Versicherer** oder der **Hersteller**

LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES SCHUTZES

1. Der Versicherungsschutz für **Betriebsstörungen** beginnt, sobald die vom **Hersteller** gewährte Garantie auf Originalteile und/oder die Verarbeitung abgelaufen ist und setzt sich, wie in **Ihrem Versicherungsschein** aufgeführt, über den Rest der **Laufzeit** dieses **Versicherungsvertrages** fort, oder bis Erreichen der **Haftungsbegrenzung**, je nach dem, was eher eintritt.

2. Den Zeitpunkt für den Beginn des Versicherungsschutzes im Falle eines **Unfallschadens** an **Ihrem Produkt** entnehmen **Sie** bitte **Ihrem Versicherungsschein**; der Schutz gilt, je nach dem, was eher eintritt, für die in dem **Versicherungsschein** angegebene **Laufzeit** oder bis Erreichen der **Haftungsbegrenzung**.

VOM VERSICHERUNGSSCHUTZ ERFASSTE PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags versichert zu sein (a) muss das **Produkt** ein anspruchsberechtigtes Microsoft Surface oder Studio Produkt sein, (b) von einem autorisierten Händler gekauft worden sein, (c) muss das **Produkt** mindestens zwölf (12) Monate Herstellergarantie haben, und (d) darf das **Produkt** nicht durch eine Versicherung, Garantie, Gewährleistung und/oder einen Dienstleistungsvertrag gedeckt sein, die/der die gleichen Leistungen wie die hier beschriebenen vorsieht.

WAS IST VERSICHERT - ALLGEMEIN

Während der **Laufzeit** deckt dieser **Versicherungsschein** bei Eintritt eines versicherten Ereignisses in Verbindung mit einer **Betriebsstörung** oder eines **Unfallschadens** Folgendes ab: (i) die für die zur **Reparatur** des **Produkts** notwendigen Arbeiten und/oder Ersatzteile; ODER (ii) nach **unserem** alleinigen Ermessen einen **Ersatz** des **Produkts** anstatt einer **Reparatur**. Nähere Einzelheiten sind dem Abschnitt „VERSICHERUNGSSCHUTZ-OPTIONEN“ zu **Ihrem Versicherungsschein** zu entnehmen.

WICHTIGE HINWEISE IN BEZUG AUF DEN VERSICHERUNGSSCHUTZ IM RAHMEN DIESES VERSICHERUNGSSCHEINS

- A. Falls **wir Ihnen** einen **Ersatz** 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 **Versicherungsscheins** eine etwaige derartige Preisdifferenz jedoch nicht erstattet.
 - ▶ Sämtliche **Produktteile**, Komponenten oder Geräte, die gemäß den Bestimmungen dieses **Versicherungsscheins** **ersetzt** werden, gehen gänzlich in **unser** Eigentum über.
- B. WEDER ERSETZT DER IN DIESEM **VERSICHERUNGSSCHEIN** BESCHRIEBENE VERSICHERUNGSSCHUTZ 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 Versicherungsschutz im Rahmen dieses **Versicherungsscheins**, unabhängig davon, ob der Hersteller in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, nicht berücksichtigt.
- C. DER VERSICHERUNGSSCHUTZ IM RAHMEN DIESES **VERSICHERUNGSSCHEINS** IST AUF DEN IN DIESEM DOKUMENT AUSDRÜCKLICH BESCHRIEBENEN INHALT GEMÄSS **IHREM VERSICHERUNGSSCHEIN** BESCHRÄNKT. Inhalte, die in diesem Dokument NICHT ausdrücklich dargelegt werden, fallen NICHT unter den Versicherungsschutz (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die von **Microsoft** oder Beauftragten von **Microsoft** 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 Versicherungsschein abgedeckt werden. Übertragungs- und/oder Wiederherstellungsdienste für Software und/oder Daten sind NICHT abgedeckt.

VERSICHERUNGSSCHUTZ

*(Wie in **Ihrem Versicherungsschein** angegeben und für **Sie** zutreffend)*

Ihren Versicherungsschein finden Sie unter: www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty

Wenn Sie ausweislich **Ihres Versicherungsscheins** den „Surface-Vertrag einschließlich **Unfallschadenschutz**“ abgeschlossen haben, umfasst **Ihr Vertrag** den Versicherungsschutz **Ihres Produkts** für **Betriebsstörungen** sowie für **Unfallschäden**.

BETRIEBSSTÖRUNG

Ihr Versicherungsschutz umfasst bei **Betriebsstörungen** während der **Vertragslaufzeit** eine unbegrenzte Anzahl von Versicherungsfällen hinsichtlich der **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** des **Versicherers**.

UNFALLSCHADEN

Ihr Versicherungsschutz umfasst im Fall eines **Unfallschadens** während der **Vertragslaufzeit** maximal zwei (2) Versicherungsfälle hinsichtlich der **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**, vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** des **Versicherers**.

SELBSTBEHALT

Ihr Vertrag sieht keine Zahlung eines **Selbstbehalts** vor.

HAFTUNGSBEGRENZUNG

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** darf der kumulative Maximalbetrag, den **wir** zu zahlen verpflichtet sind, den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** nicht überschreiten („**Gesamtlimit**“). Die Limits, die sich bis zur Erreichung dieses **Gesamtlimits** ansammeln, lauten wie folgt:

FÜR ALLE SURFACE-PRODUKTE AUSSER STUDIO:

ERSATZ: Bis zu zwei (2) **Ersatzprodukte**, die nach **unserem** Ermessen zur Verfügung gestellt werden. SOBALD DIESES LIMIT ERREICHT IST, ENDET DER VERSICHERUNGSSCHUTZ IM RAHMEN DIESER **POLICE**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT UNTER DER AKTUELLEN **LAUFZEIT**.

NUR FÜR SURFACE-PRODUKTE DER „STUDIO“-REIHE:

- REPARATUR-LIMIT: Reparaturen bei **Ausfällen** oder Überspannungsschäden (wie von uns festgelegt), bis der Gesamtwert der von uns erbrachten **Reparaturen** dem **ursprünglichen Kaufpreis** entspricht, MIT ERREICHUNG DIESES LIMITS ENDET DER VERSICHERUNGSSCHUTZ UNTER DIESER **POLICE**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT UNTER DER AKTUELLEN **LAUFZEIT**.

- **ERSATZ:** Bis zu zwei (2) **Ersatzprodukte**, die nach **unserem** Ermessen zur Verfügung gestellt werden. SOBALD DIESES LIMIT ERREICHT IST, ENDET DER VERSICHERUNGSSCHUTZ UNTER DIESER **POLICE** UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT IM RAHMEN DER AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

HINWEIS zu Ersatzprodukten: Wenn **Ihnen** anstatt der **Reparatur Ihres Produkts** ein **Ersatzprodukt** zur Verfügung gestellt wird, wird sämtliches Zubehör, das nicht wesentlich für die Basisfunktion **Ihres Produkts** oder nicht durch diesen **Vertrag** versichert ist, nicht mit dem **Ersatzprodukt** zur Verfügung gestellt. **Ersatz-Produkte** unterscheiden sich unter Umständen von dem Modell oder der Farbe **Ihres Produkts**. Ein **Ersatzprodukt** kann ein 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 sog. "Vorab-Umtausch" an. Wenn **wir** einen solchen Vorab-Umtausch anbieten, erhalten Sie das **Ersatzprodukt** möglicherweise bevor **wir Ihr** defektes **Produkt** erhalten. **SIE MÜSSEN IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN AB BESTÄTIGUNG DES LIEFERERHALTS DES ERSATZPRODUKTS AN UNS SENDEN**. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) 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.

VERSICHERUNGSPRÄMIE

HINWEIS zur Versicherungsprämie bei SURFACE-VERTRÄGEN:

Die Versicherungsprämie enthält die Versicherungssteuer zu dem jeweils anwendbaren Steuersatz. Der Versicherer kann gesetzlich dazu verpflichtet sein, die Versicherungssteuer anzupassen oder andere Änderungen vorzunehmen. In diesem Fall wird sich **Ihre** Prämie ab dem Zeitpunkt, in dem Änderungen umgesetzt sind, ändern. Die Prämiensumme ist sofort fällig und unverzüglich nach Abschluss des **Vertrages** zu zahlen.

Kann die Erstprämie nicht rechtzeitig eingezogen werden oder wurde diese von **Ihnen** nicht rechtzeitig gezahlt, kann der **Versicherer** – solange die Zahlung nicht bewirkt ist – vom **Vertrag** zurücktreten. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, wenn **Sie** uns nachweisen, dass **Sie** die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben. Ist die erste Prämie bei Eintritt des Versicherungsfalls noch nicht gezahlt, besteht kein Anspruch auf die Versicherungsleistung. Die Leistungspflicht bleibt jedoch gleichwohl bestehen, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben.

Kann eine der etwaigen Folgeprämien nicht rechtzeitig eingezogen werden oder wird eine solche von **Ihnen** nicht rechtzeitig gezahlt, erhalten **Sie** eine Mahnung in Textform, in der **Ihnen** eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen gesetzt wird. Begleichen **Sie** den Prämienrückstand nicht fristgerecht, kann der **Versicherer** den Vertrag kündigen. Tritt der Versicherungsfall nach Fristablauf ein und waren **Sie** zu diesem Zeitpunkt mit der Prämienzahlung in Verzug, ist der **Versicherer** nicht zur Leistung verpflichtet. Auf die Rechtsfolgen werden **Sie** im Mahnschreiben hingewiesen. Die Kündigung des Vertrages kann für den Fall der Nichtzahlung der Beiträge bereits im Mahnschreiben erklärt werden.

VERSAND AM NÄCHSTEN WERKTAG

Wenn **Sie** den Complete für Unternehmen „Plus“-Plan auswählen und kaufen, sieht dieser Versicherungsschutz die Zustellung eines von uns bestimmten Ersatzes an **Ihren** Standort wie folgt vor:

- einen (1) Geschäftstag nach der Schadenfreigabe, wenn die Schadenfreigabe vor 16:00 Uhr MEZ erfolgt; oder
- zwei (2) Geschäftstage, wenn die Schadenfreigabe nach 16:00 Uhr MEZ erfolgt.

Die Lieferung über Nacht erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit **unserer** zugelassenen Übernachtslieferanten.

Im Sinne dieser Bestimmung bezieht sich „Werktag“ auf Montag bis Freitag, mit Ausnahme der üblichen Feiertage.

WAS NICHT VERSICHERT IST – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG GEWÄHRT KEINE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN WEGEN ODER IM ZUSAMMENHANG MIT:

- Vorvertraglichen Umständen also solchen, die vor Abschluss des **Versicherungsvertrags** entstanden sind oder **Ihnen** bekannt waren (*vorvertraglicher Umstand bezieht sich auf einen Zustand, der mit einer hinreichenden Sicherheit und nach mechanischen oder elektrischen Maßstäben mit der mechanischen Gebrauchstauglichkeit **Ihres Produkts** vor Abschluss dieses **Vertrags** in Zusammenhang steht*).

- (b) Unsachgemäßer Verpackung und/oder Transport **Ihrerseits** oder seitens **Ihres** Vertreters, die bzw. der während des Transports zu einem Schaden am **Produkt** führen, einschließlich unsachgemäßer Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (c) Jeglichen mittelbaren und/oder **Folgeschäden**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschaden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommensverlust infolge einer definierten **Betriebsstörung** oder eines **Unfallschadens**, 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 den Bestimmungen dieses **Versicherungsscheins** bereitgestellt wird.
- (d) Modifizierungen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (e) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiß oder allmählicher Verschlechterung der **Produkt**-Leistung.
- (g) Vorsätzlicher Behandlung des **Produkts** in einer schädigenden, verletzenden, mutwilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die an diesem Schaden oder eine Funktionsstörung verursacht.
- (h) Einer Beschädigung oder Fehlfunktion **Ihres Produkts**, die durch einen Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Eines Verlusts, Diebstahls oder mutwilliger Beschädigung.
- (j) Höhere Gewalt, 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, jeglicher Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch, Regierungsmaßnahmen oder Störungen des Internets oder anderer Telekommunikationseinrichtungen.
- (k) Der Nichteinhaltung der Empfehlungen des **Herstellers** bezüglich Wartung oder Betrieb bzw. Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **Produkten**, die einem **Hersteller**-Rückruf, einer Garantie oder einer Nachbesserung zur Reparatur von Fabrikations- oder Komponentenmängeln, falscher Konstruktion oder sonstigen **Herstellungs**-Fehlern unterliegen, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche Reparaturen aufzukommen.
- (m) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (n) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von der Ursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normaler regelmäßiger oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Jedem Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung gedeckt ist.
- (q) Zubehör und Peripheriegeräten (z.B. abnehmbare Tastaturen) oder Zusatzgeräten.
- (r) Bildschirm-/Monitor-Fehlern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrennte Bilder in CRT, LCD, LED oder Plasma-Bildschirmen, die von Videospiele, längerer Anzeige eines oder mehrerer Videosignale verursacht wurden, oder gebrochenen Bildschirmen (sofern diese ausweislich **Ihres Versicherungsscheins** nicht durch **eine Unfallschadenversicherung** gedeckt sind).
- (s) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche **Hersteller**-Garantie des **Produkts** gedeckt sind oder jedem sich nicht in Betrieb befindenden/nicht elektrisch betriebenen Teils, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder 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 bzw. 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 Verschleißteil zu betrachten ist.
- (v) Versicherungsfällen, für den kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, es sei denn, **wir** entscheiden, in die Regulierung einzutreten.
- (w) Ansprüchen auf Wiederherstellung der Software oder Daten, oder auf den Abruf von Daten von **Ihrem Produkt**.

WAS BEI EINRITT DES VERSICHERUNGSFALLS ZU BEACHTEN IST

WICHTIGER HINWEIS: DIE GELTENDMACHUNG EINES VERSICHERUNGSANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG **IHRES PRODUKTS** VON **IHREM VERTRAG** GEDECKT WIRD. ANSPRÜCHE AUF IN DIESEM **VERTRAG** VORGESEHENE LEISTUNGEN KÖNNEN ERLÖSCHEN, SOBALD **SIE** UNSACHGEMÄSSE REPARATUREN DURCHFÜHREN.

Ergreifen **Sie** bitte die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen bzw. erfüllen **Sie** die nachfolgend beschriebenen Obliegenheiten, um so schnell wie möglich und auf alle Fälle innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eintreten des Schadensfalles eine Deckungszusage und entsprechenden Service zu erhalten. Die Nichtbeachtung der Obliegenheiten kann einen Verlust **Ihres** Deckungsanspruchs zur Folge haben (s. unten).

Wenn **Sie** einen Versicherungsfall melden, stellen **wir Ihnen** Fragen zu **Ihrem** Versicherungsfall und zur Art der **Betriebsstörung** oder des **Unfallschadens**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und sich in zumutbarer Weise bemühen, keine Falschangaben zu machen, da eine Weitergabe unvollständiger oder falscher Informationen den Verlust **Ihres Versicherungsschutzes** zur Folge haben

kann.

Für einen optimalen Service müssen **Sie Ihren Kaufbeleg** griffbereit haben 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 Details über das Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder durch Ferndiagnose zu beheben. Wenn **wir** nicht in der Lage sind, das Problem am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben, erhalten **Sie** eine Versicherungsfall-Serviceanforderungsnummer und weitere Anweisungen, um einen Service für **Ihr Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen **Sie Ihr Produkt** nicht zum **Händler** und senden **Sie** es nicht an diesen oder an jemandem anderen, solange **wir Sie** nicht auffordern, dies zu tun. Falls **wir Sie** aufgefordert haben, uns das **Produkt** zu senden, dann stellen **Sie** bitte sicher, **Ihrem Produkt** Folgendes beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) Eine kurze schriftliche Beschreibung **Ihres Problems** mit dem **Produkt**, und
- (3) Gut sichtbar die von **uns** erhaltene Versicherungsfall-Serviceanforderungsnummer.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, **uns** das **Produkt** zu senden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** versendet werden muss. Für das Versenden übernehmen **wir** die Kosten zu und von **Ihrem Standort**, wenn **Sie** alle **unsere** Anweisungen 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.

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

UNSERE PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** eingeschickt haben, werden **wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **Microsoft** zurückerstattet, wenn ein Versicherungsfall vorliegt und das Porto nicht im Voraus an **Sie** gezahlt wurde.
- (c) Wenn **wir** feststellen, dass **Ihr Produkt** eine unter diesem **Vertrag** versicherte Funktionsstörung aufweist, werden **wir** dieses (nach **unserem** Ermessen) im Namen des **Versicherers reparieren** oder **ersetzen**. **Wir** übernehmen diese Leistungen kostenlos, wenn die Fehlfunktion durch eine **Betriebsstörung** 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 und das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über, wobei für das **Produkt** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** vorbehaltlich der **Haftungsbegrenzung** weiterhin ein Versicherungsschutz besteht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrages** Funktionsstörungen aufweist, besteht für dieses gemäß des vorliegenden **Vertrags** keinerlei Versicherungsschutz. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrages** kann **Microsoft** für die Durchführung einer Diagnose und Reparatur der Störungen **Ihres Produkts** im Rahmen **unseres** Service von **Ihnen** eine Gebühr verlangen.

IHRE OBLIEGENHEITEN

Um einen Service oder Support im Rahmen dieses **Vertrags** zu erhalten, sind **Sie** verpflichtet:

- (a) **uns** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitzuteilen.
- (b) **uns** alle Informationen über Symptome und Ursachen des Problems mit Ihrem **Produkt** zu erteilen
- (c) Auf Anfrage alle erforderlichen Informationen zu erteilen, insbesondere über das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems **Ihres Produkts** durchgeführte Schritte und über zur Behebung des Problems ergriffene Maßnahmen .
- (d) Vor Inanspruchnahme der Versicherung die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren.
- (e) Die von **uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen, insbesondere **uns** keine Produkte- und Zubehörteile zu versenden, die nicht der **Reparatur** oder dem **Ersatz** unterliegen und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) Bei **Ersatz** oder Austausch **Ihres Produkts** müssen **Sie** Ihr defektes **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab Bestätigung des Erhalts des Ersatzprodukts an **uns** senden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab dem bestätigten Erhalt 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.
- (g) **SIE SIND VERANTWORTLICH FÜR EIN REGELMÄSSIGES UND VOR BEGINN JEDWEDER REPARATUREN DURCHFÜHRTES BACKUP DER GESAMTEN SOFTWARE UND DATEN. DIESER VERTRAG DECKT NICHT DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN BZW. DIE DATENWIEDERGEWINNUNG AUF/VON IHREM PRODUKT UND ES IST UNS NICHT MÖGLICH, SOLCHE DATEN AUF EIN IHNEN ZUR VERFÜGUNG GESTELLTES ERSATZPRODUKT ZU ÜBERTRAGEN. WIR ÜBERNEHMEN WEDER VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER DER DATEN NOCH FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

FOLGEN VON OBLIEGENHEITSVERLETZUNGEN

Wenn **Sie** eine bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls bestehende Obliegenheit verletzen, können sich erhebliche rechtliche Nachteile ergeben:

- (a) Erfolgt die Obliegenheitsverletzung vorsätzlich, ist der **Versicherer** von der Leistungspflicht frei. Erfolgt die Obliegenheitsverletzung grob fahrlässig, ist der **Versicherer** berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Die Kürzung kann bis zur vollständigen Leistungsfreiheit führen. Wenn **Sie** dem **Versicherer** nachweisen, dass die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt wurde, bleibt der Leistungsanspruch bestehen.
- (b) Der Leistungsanspruch bleibt auch bestehen, wenn **Sie** nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des **Versicherers** ursächlich war. Dasselbe gilt, wenn der **Versicherer Sie** nicht durch eine gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolgen hingewiesen hat.
- (c) Bei einer arglistiger Verletzung Ihrer Obliegenheiten ist der **Versicherer** auch dann von seiner Leistungspflicht befreit, wenn die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich war.

BETRUG

Wenn **Sie** die Versicherung in betrügerischer Absicht in Anspruch nehmen oder betrügerische Mittel verwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf Leistungen gemäß dieses **Vertrags** und **Ihr** Versicherungsschutz erlischt augenblicklich. Der **Versicherer** und/oder **Microsoft** behalten sich vor, die Polizei und/oder jede andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände einer solchen Forderung zu informieren. Der **Versicherer** behält sich das Recht auf die Einleitung eines Untersuchungsverfahrens bezüglich **Ihres** Versicherungsfalls sowie das Recht vor, sich bei betrügerischer Geltendmachung eines Versicherungsfalls Ihrerseits im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** die Kosten einer solchen Untersuchung von **Ihnen** erstatten zu lassen.

VERTRAGSVERLÄNGERUNG

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

ÜBERTRAGBARKEIT

Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Versicherungsleistungen können von **Ihnen** nicht an eine andere Person oder auf ein anderes **Produkt** übertragen werden.

IHR WIDERRUFSRECHT

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG- Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312i Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited,

The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road,

Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

Email: msespb@microsoft.com

Folgen des Widerrufs

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz, und der Versicherer erstattet Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, darf der Versicherer in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich um folgenden Betrag: € 0.00. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurück zu gewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind. Haben Sie Ihr Widerrufsrecht nach § 8 des Versicherungsvertragsgesetzes wirksam ausgeübt, sind Sie auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen und als auch uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung.

KÜNDIGUNG

Ihr Kündigungsrecht

Sie können diesen Versicherungsvertrag jederzeit durch Kontaktaufnahme mit **uns** mit einer Frist von dreißig (30) Tagen kündigen. **Ihr** Versicherungsvertrag endet dann mit Ablauf des dreißigsten (30.) Tages nach Eingang der Kündigung bei **uns**. Bereits gezahlte Prämien werden **Ihnen** anteilig erstattet.

Die Kündigung ist zu richten an:

Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited,
The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road,
Sandyford Business Estate,
Dublin 18, Ireland,
oder

telefonisch unter der Nummer, die **Sie** unter <http://support.microsoft.com> finden

oder

per E-Mail an msepbus@microsoft.com.

BESCHWERDEN

An erster Stelle steht für **uns** stets das Bemühen, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen Sie dies bitte einem **unserer** telefonischen Mitarbeiter unter den auf <http://support.microsoft.com> aufgeführten Telefonnummern oder via E-Mail an msepbus@microsoft.com mit.

Wir antworten innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt der 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** Beanstandung innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

Wenn **wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, werden **wir Sie** wissen lassen, wann **Sie** mit einer Antwort rechnen 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 Finanzschiedsstelle (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) bzw. +353 1 6620899 (aus dem Ausland)

E-Mail: enquiries@financialombudsman.ie

Sie können jederzeit auch folgende Aufsichtsbehörde kontaktieren:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Abteilung Versicherungen
Graurheindorfer Strasse 108
53117 Bonn.

und

Financial Conduct Authority
25 The North Colonnade, Canary Wharf
London E14 5HS
England

Das Verfahren berührt nicht **Ihr** Recht, den Rechtsweg zu beschreiten. Bitte beachten **Sie**, dass es Fälle geben kann, in denen die Schiedsstelle Beschwerden nicht bearbeiten kann.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

Mit Abschluss dieses Vertrags haben Sie wie nachfolgend beschrieben in die Nutzung Ihrer Daten eingewilligt. Lesen Sie daher aufmerksam die nachfolgenden Datenschutzbestimmungen durch.

DATENSCHUTZ

Wir setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäß den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften („Vorschriften“) ein. Für die Zwecke der Vorschriften sind **Microsoft** und der **Versicherer** Auftragsverarbeiter. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Verfahren, mit denen der **Versicherer Ihre** persönlichen Daten verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des **Versicherers** unter www.amtrusteuropa.com. Nähere Informationen darüber, wie **Microsoft Ihre** persönlichen Daten verarbeitet, finden Sie unter Microsoft.com/privacy.

WIE DER VERSICHERER IHRE PERSÖNLICHEN DATEN NUTZT UND WEM ER SIE OFFENLEGT

Der **Versicherer** verarbeitet die von ihm über **Sie** gespeicherten persönlichen Daten, d. h. Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- o Zum Zwecke der Bereitstellung von Versicherungsschutz, der Schadenabwicklung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Deckungsentscheidungen mit einschließen und zwar zum Zwecke der Erfüllung des Versicherungsvertrags zwischen dem **Versicherer** und **Ihnen**.
- o Für Verlängerungsangebote, Forschungszwecke oder statistische Zwecke und zwar zum Zwecke der legitimen Interessen des **Versicherers**: damit er 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 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.
- o Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zu informieren und zwar zum Zwecke der rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen des **Versicherers**.
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen des **Versicherers** auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit in der EU.

WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

Der **Versicherer** kann **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen an den **Versicherer** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Leistungen in seinem Auftrag erbringen. Dies schließt **Microsoft**, Gesellschaften der Unternehmensgruppe, Affinity Partner, Makler, Mittler, Fremdverwalter, Rückversicherer, andere Versicherungsvermittler, Versicherungsreferenzbüros, Auskunftsteil, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein.

Der **Versicherer** kann **Ihre** persönlichen Informationen außerdem weitergeben:

- a) Wenn er Unternehmensteile oder Vermögenswerte veräußert bzw. erwirbt; in diesem Fall kann er **Ihre** persönlichen Daten an den potenziellen Verkäufer bzw. Käufer derartiger Unternehmensteile oder Vermögenswerte weitergeben.
- b) Wenn eine Gesellschaft von AmTrust oder ein wesentlicher Teil seiner Vermögenswerte von einem Dritten übernommen wird; in diesem Fall gehören die von ihm über seine Kunden aufbewahrten persönlichen Daten zu den übertragenen Vermögenswerten.
- c) Um die Rechte, das Eigentum und die Sicherheit von AmTrust, den Kunden und Mitarbeitern von AmTrust sowie anderen Personen zu schützen.

INTERNATIONALE DATENTRANSFERS

Der **Versicherer** kann **Ihre** persönlichen Daten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn der **Versicherer Ihre** persönlichen Daten an einen Ort außerhalb des EWR überträgt, gewährleistet der **Versicherer**, dass die Daten sicher und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Erklärung zum Datenschutz sowie gemäß den Vorschriften behandelt werden. Der **Versicherer** überträgt Daten ausschließlich in Länder, die nach Beurteilung der Europäischen Kommission einen angemessenen Datenschutz bieten. Sollte keine Angemessenheitsentscheidung vorliegen, greift der **Versicherer** hinsichtlich des Schutzes der Daten bei den jeweiligen Parteien auf die von der Europäischen Kommission genehmigten Standardvertragsklauseln zurück.

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 den legitimen Interessen des **Versicherers** beruht;
- c) auf die sich unter der Kontrolle des **Versicherers** 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) vom **Versicherer** 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 der Richtlinie zur Datenspeicherung des **Versicherers**. In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des Versicherungsvertrags bzw. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, der **Versicherer** ist aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** persönlichen Daten durch den **Versicherer** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten von AmTrust (**The Data Protection Officer, AmTrust International**) – **nähere Informationen sind der Website (<https://www.amtrusteurope.com/>) zu entnehmen.**

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

GELTENDES RECHT

Dieser **Vertrag** unterliegt Deutschem Recht.

UNTERVERTRAG

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

HINWEISE

Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, für die Zwecke der Betreuung **Ihres Vertrags** unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer oder Anschrift bzw. elektronischen Adresse kontaktiert zu werden. 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 Faxnummer gesendet wurden, oder drei (3) Tage, nachdem sie an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift gesendet wurde.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** stellt einschließlich des **Versicherungsscheins**, der Laufzeiten, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse und **Ihres Kaufbelegs** 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.
