

## „MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE“

### Allgemeine Geschäftsbedingungen - Ausfall und Unfallschaden

**HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH!** Vielen Dank für **Ihren** Kauf von „Microsoft Complete for Enterprise“. Bitte bewahren Sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit dem **Kaufauftrag** an einem sicheren Ort auf, da im Falle von Ansprüchen beide vorgelegt werden müssen.

Die in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Informationen gelten für alle Versicherungsverträge, die spätestens zehn Tage nach dem Kauf Ihres Produktes abgeschlossen werden.

Die Übermittlung der Informationen vor Vertragsabschluss, die Erstellung der Vertragsunterlagen sowie sämtliche Mitteilungen während der Laufzeit des Vertrags erfolgen auf Deutsch.

#### DEFINITIONEN

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

- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser(e)“**: der **Versicherer**, der **Hersteller**, Verwalter oder Anspruchsverwalter.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller von Originalteilen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Einzelhändler“**: der Verkäufer, der von **uns** die Genehmigung erhalten hat, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **„Versicherer“**: diese Versicherung wird zu 100 % von AmTrust Europe Limited übernommen, eingetragener Firmensitz an der Adresse Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Vereinigtes Königreich (01229676). Der Versicherer ist von der britischen Aufsichtsbehörde für Finanzdienstleistungen *Prudential Regulation Authority* zugelassen und unterliegt den britischen Finanzaufsichtsbehörden *Financial Conduct Authority* und *Prudential Regulation Authority*, Finanzdienstleistungsnummer 202189. Diese Angaben können im britischen Finanzdienstleistungsregister (*Financial Services Register*) unter [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk) überprüft werden.
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**, **„Unternehmensvertragsnehmer“**: das Unternehmen, welches das/die **Produkte(s)** gekauft hat, das/die von diesem **Vertrag** abgedeckt wird/werden.
- **„Produkt“**: der/die Artikel, welche(n) **Sie** ursprünglich gekauft haben, der/die den Kriterien im Abschnitt „ANSPRUCHSVORAUSSETZUNGEN“ entspricht/entsprechen, für den/die gemäß diesem **Vertrag** Garantie besteht.
- **„Haftungsbegrenzung“**: die maximale Haftung des **Versicherers** für jeden einzelnen Anspruch und insgesamt während der gesamten **Laufzeit** des **Vertrags**, wie im Abschnitt „Haftungsbegrenzung“ angegeben.
- **„Folgeschaden“**: ein **Ihnen** infolge eines versicherten Ereignisses entstehender Verlust oder entstehende Kosten, welche(r) jedoch selbst nicht speziell im Rahmen dieses **Vertrags** abgedeckt ist/sind, einschließlich Verdienstausschlag oder entgangener Gewinn, Verlust der Nutznießung oder von Daten, oder andere zusätzliche Kosten.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der Betrag, den **Sie** für jedes von der Garantie abgedeckte **Produkt** bezahlt haben; ohne alle geltenden Steuern bzw. Gebühren, wie auf Ihrem **Kaufauftrag** angegeben.
- **„Kaufauftrag“**: ein nummeriertes Dokument, welches das Kaufdatum dieses **Vertrags**, die bestimmte Art der abgedeckten Produkte mit der genauen Mengenangabe für jede Art, den **Unternehmensvertragsnehmer** mit Namen und Anschrift und die **Versicherungsschutzlaufzeit** bestätigt.
- **„Laufzeit“**: der Zeitraum, in welchem die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind, gemäß Angabe in **Ihrem Kaufauftrag**.
- **„Ausfall“**: die Funktionsstörung eines Teils Ihres **Produktes** bei seinem bestimmungsgemäßen Gebrauch gemäß den Vorgaben des **Herstellers** sowie durch interne elektronische, elektrische oder mechanische Defekte in dem **Produkt**, welche einen plötzlichen Stopp des Betriebs dieses Produkts verursachen und der sofortigen **Reparatur** bedürfen, bevor es den normalen Betrieb wiederaufnehmen kann.
- **„Unfallschaden“**, **„Unfallschadensgarantie“**: materieller Schaden an dem **Produkt** nach einem unerwarteten oder unvorhergesehenen Unfall, welcher die Funktionstüchtigkeit **Ihres Produktes** beeinträchtigt und nicht anderweitig ausdrücklich aus diesem **Vertrag** ausgeschlossen ist.
- **„Reparieren/Reparatur“**: die von **Uns** ergriffenen Maßnahmen zur Nachbesserung, Behebung eines Mangels oder Wiederherstellung eines einwandfreien, funktionstüchtigen **Zustands Ihres Produktes nach einem von der Garantie abgedeckten Ausfall oder Unfallschaden**. Die bei einer **Reparatur des Produktes zum Einsatz kommenden Teile können neu, gebraucht oder aufgearbeitet sein, sofern sie die Spezifikationen des Original-Produktes erfüllen**.
- **„Ersetzen“** oder **„Ersatz“**: Falls **wir** feststellen sollten, dass sich das defekte originale **Produkt** nicht **reparieren** lässt, liefern wir ein Produkt des gleichen Modells oder eines Modelles mit ähnlichen Funktionen und Eigenschaften wie Ihr **Produkt** an **Sie**. **Wir behalten uns das Recht vor, das defekte Produkt, nach unserem alleinigen Ermessen, durch ein neues, überholtes oder aufgearbeitetes Modell mit den gleichen oder ähnlichen Funktionen und Merkmalen zu ersetzen**.
- **„Vertrag“**: Der Vertrag zwischen **Ihnen** und dem **Versicherer**, belegt durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und **Ihren Kaufauftrag**.

#### LAUFZEIT – GARANTIESTICHTAG

1. Die Garantie für einen **Ausfall** beginnt nach Ablauf des kürzesten Teils der Garantie des **Herstellers** für Originalteile bzw. Verarbeitung und läuft über **Ihre** gesamte restliche **Laufzeit**, wie in **Ihrem Kaufauftrag** angegeben, oder bis die **Haftungsbegrenzung** erreicht ist. Die Garantie endet automatisch, wenn die **Haftungsbegrenzung** erreicht ist.
2. Die Garantie für Schäden an **Ihrem Produkt** infolge eines **Unfallschadens** beginnt gemäß Angabe in **Ihrem Kaufauftrag** und gilt weiterhin für die **Laufzeit** gemäß Angabe in **Ihrem Kaufauftrag** oder bis die **Haftungsbegrenzung** erreicht ist. Die Garantie für Schäden an **Ihrem Produkt** infolge eines **Unfallschadens** endet, wenn die **Haftungsbegrenzung** erreicht ist.

## ANSPRUCHSVORAUSSETZUNGEN

Damit für das **Produkt** im Rahmen dieses **Vertrags** Garantieansprüche bestehen, sind folgende Voraussetzungen erforderlich:

1. Das **Produkt** muss ein Microsoft Surface Produkt sein und als neu gekauft worden sein und eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten haben.
2. **Sie** müssen Versicherungsschutz unter diesem **Vertrag** für die folgende Anzahl an zulässigen **Produkten** gleichzeitig mit diesem **Vertrag** von einem autorisierten **Einzelhändler** erwerben.
  - a. Mindestens 250 **Produkte** pro aufeinanderfolgendem zwölfmonatigem Zeitraum ab dem Datum des Erstkaufs zulässiger **Produkte**, die von dem Programm „Microsoft Complete for Enterprise“ abgedeckt sind.  
*HINWEIS: Diese Voraussetzung gilt nur für erstmalige Unternehmensvertragsnehmer*

## WELCHE GARANTIELEISTUNGEN BESTEHEN

Bei Eintreten eines versicherten Ereignisses deckt dieser **Vertrag** die Kosten für die Arbeitskraft bzw. Teile ab, die für die **Reparatur** des **Produktes** erforderlich sind, oder, nach **unserem** alleinigen Ermessen, den **Ersatz** des **Produktes** anstatt **Reparatur** im Falle von **Ausfall** oder **Unfallschaden**.

**Ersatz** wird nur auf Grundlage eines beschleunigten, erweiterten Austauschs geleistet. Zusätzlich gelten die folgenden Bestimmungen auf Grundlage der Art des Vorfalls beim versicherten **Produkt**, wie von **uns** bestätigt:

- **Wenn das fehlerhafte Original-Produkt eingeschaltet werden kann („bootfähig“ ist)**, ist es erforderlich, dass **Sie** das fehlerhafte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach dem bestätigten Liefereingang des **Ersatzes** an **uns** zurückschicken, indem Sie den vorausbezahlten Versand nutzen, der von **uns** bereitgestellt wird. WENN DAS FEHLERHAFTHE **PRODUKT** NICHT INNERHALB VON (10) KALENDERTAGEN NACH DEM BESTÄTIGTEN LIEFEREINGANG DES **ERSATZPRODUKTS** AN **UNS** ZURÜCKGESCHICKT WIRD, WERDEN **SIE** MIT EINER GEBÜHR FÜR DIE NICHT ZURÜCKGEBEBENE EINHEIT ENTSPRECHEND DEM VORGESCHLAGENEN EINZELHANDELSPREIS DES **HERSTELLERS** FÜR DAS **ERSATZPRODUKT** VERANLAGT. *Alle an uns zurückgegebene **Produkte** werden völlig **unser** Eigentum und es liegt in **Ihrer** alleinigen Verantwortung sicherzustellen, dass alle Daten, die auf dem betroffenen **Produkt** gespeichert wurden, ordnungsgemäß vom betroffenen **Produkt** gelöscht werden, bevor es an **uns** verschickt wird.*
- **Wenn das fehlerhafte Original-Produkt nicht eingeschaltet werden kann (nicht „bootfähig“ ist)**, ist es erforderlich, dass **Sie** das fehlerhafte **Produkt** an **uns** zurückschicken, vorausgesetzt, dass die Gesamtzahl der fehlerhaften **Produkte** nicht ein Prozent (1%) der Gesamtzahl der versicherten **Produkte** unter dem spezifischen **Kaufauftrag**, auf den sich die fehlerhaften **Produkte** beziehen, übersteigt. Wenn die Anzahl der nicht bootfähigen fehlerhaften **Produkte** ein Prozent (1%) übersteigt, müssen **Sie** das fehlerhafte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach dem bestätigten Liefereingang des Ersatzes an **uns** zurückschicken, indem Sie den vorausbezahlten Versand nutzen, der von **uns** bereitgestellt wird. WENN DAS FEHLERHAFTHE **PRODUKT** NICHT INNERHALB VON (10) KALENDERTAGEN NACH DEM BESTÄTIGTEN LIEFEREINGANG DES **ERSATZPRODUKTS** AN **UNS** ZURÜCKGESCHICKT WIRD, WERDEN **SIE** MIT EINER GEBÜHR FÜR DIE NICHT ZURÜCKGEBEBENE EINHEIT ENTSPRECHEND DEM VORGESCHLAGENEN EINZELHANDELSPREIS DES **HERSTELLERS** FÜR DAS **ERSATZPRODUKT** VERANLAGT. *Alle an uns zurückgegebene **Produkte** werden völlig **unser** Eigentum und es liegt in **Ihrer** alleinigen Verantwortung sicherzustellen, dass alle Daten, die auf dem betroffenen **Produkt** gespeichert wurden, ordnungsgemäß vom betroffenen **Produkt** gelöscht werden, bevor es an **uns** verschickt wird.*

Die in diesen Bedingungen beschriebene Garantie leistet keinen Ersatz und gewährt keinerlei doppelte Leistungen, wenn ein Gewährleistungszeitraum des **Herstellers** noch läuft. Während eines solchen Zeitraums liegen sämtliche Punkte, die unter die Gewährleistung fallen, in der ausschließlichen Verantwortung des **Herstellers** und gelten nicht als Gegenstand dieses **Vertrags**, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seinen Verpflichtungen nachzukommen. **Wir reparieren** oder **ersetzen Ihr Produkt** gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags**. Wenn **wir** **uns** für den **Ersatz Ihres Produktes** entscheiden, dann kann es durch den technischen Fortschritt sein, dass Sie ein Produkt mit einem geringeren Verkaufspreis als **Ihr Produkt** erhalten; in einem solchen Fall wird Ihnen die Preisdifferenz zwischen dem **Produkt** und den **Ersatzprodukt** nicht erstattet. Jedes und sämtliche Teile oder Geräte, die im Rahmen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen vollumfänglich in **unser** Eigentum über. *Wenn ein **Austausch** vorgenommen und anstelle von **Reparatur** bereitgestellt wird, werden Zubehör, Anhang- und/oder Peripheriegeräte, die im **Produkt** integriert sind, die aber nicht vom **Hersteller** in der Verpackung und dem Originalverkauf des versicherten **Produkts** bereitgestellt und beigefügt wurden, NICHT in einen solchen **Austausch** eingeschlossen. WIR BEHALTEN UNS DAS RECHT VOR, EIN FEHLERHAFTES **PRODUKT** DURCH EINEN NEUEN, ÜBERHOLTEN ODER INSTANDGESETZTEN ARTIKEL MIT GLEICHEN ODER ÄHNLICHEN MERKMALEN UND FUNKTIONEN ZU ERSETZEN, DIE NICHT DAS GLEICHE MODELL SEIN ODER DIE GLEICHE FARBE DES VORHERIGEN VERSICHERTEN **PRODUKTS** AUFWEISEN KÖNNEN.*

## HAFTUNGSBEGRENZUNG

Während der **Laufzeit Ihres Vertrags** darf der Maximalbetrag, zu dessen Zahlung **wir** gemäß diesem **Vertrag** für jeden einzelnen (1) Anspruch verpflichtet sind, den **Originalkaufpreis jedes Produktes** nicht überschreiten.

Im Falle eines **Ausfalls** oder **Unfallschadens** erhalten **Sie** Garantie für höchstens zwei (2) Ansprüche während der **Laufzeit dieses Vertrags** für die **Reparatur-** oder **Ersatzkosten jedes Produktes**, bis zu einer Höchstgrenze des Doppelten des **Ursprünglichen Kaufpreises jedes Produktes**.

Versicherungsschutz für jedes **Produkt** unter diesem **Vertrags** endet automatisch mit sofortiger Wirkung nach der Übernahme des zweiten Anspruches oder am Ende der **Laufzeit Ihres Vertrags**, je nachdem, welches Ereignis eher eintritt, und der **Versicherer** akzeptiert keine weitergehende Haftung.

Sobald die **Haftungsbegrenzung** erreicht ist, gelten **unsere** Verpflichtungen als vollständig erfüllt und der Versicherungsschutz unter diesem **Vertrag** endet.

Zusätzlich sind weder **wir** noch der **Einzelhändler** für Neben- und Folgeschäden haftbar, einschließlich, aber nicht begrenzt auf: Sachschaden, Zeitverlust, Datenverlust, Einkommensverlust aus dem **Ausfall** eines **Produkts** oder einer Ausrüstung, aus Leistungsverzügen oder der Unmöglichkeit, Leistung zu erbringen oder aus der Nichtverfügbarkeit eines **Ersatzes**. Weder **wir** noch der **Einzelhändler** sind für bereits bestehende, Ihnen bekannte Voraussetzungen (wie nachstehend definiert), einschließlich produktimmanenter Fehlern, haftbar.

## WAS IST NICHT ABGEDECKT – AUSSCHLÜSSE

**IM RAHMEN DIESES VERTRAGS SIND ANSPRÜCHE IN ZUSAMMENHANG MIT DEN ODER INFOLGE DER FOLGENDEN FÄLLE NICHT ABGEDECKT:**

- (a) Ein bereits bestehender Zustand oder ein Zustand, von dem **Sie** Kenntnis hatten (*ein bereits bestehender Zustand bezieht sich auf einen Zustand, der sich im Rahmen der angemessenen mechanischen oder elektrischen Wahrscheinlichkeit auf die mechanische Eignung Ihres Produkts bezieht, bevor der Vertrag erworben wurde*).
- (b) Falsche Verpackung bzw. falscher Transport durch **Sie** oder **Ihre** Vertreter, durch welche(n) das **Produkt** während des Transports Schaden nimmt, einschließlich unzureichende Befestigung des **Produktes** während des Transports.
- (c) Jeder **Folgeschaden**, welcher Art auch immer.
- (d) Änderungen, Anpassungen, Manipulationen oder Reparaturen durch andere Personen als den von **uns** zugelassenen Kundendiensttechnikern.
- (e) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) Absichtlicher oder fahrlässiger Umgang mit dem **Produkt** auf schädliche, böswillige, rücksichtslose oder anstößige Weise, welcher zu einem Schaden bzw. einer Funktionsstörung führt.
- (h) Schäden an oder Funktionsstörungen von **Ihrem Produkt** aufgrund von oder im Zusammenhang mit einem Software-Virus oder etwaigen sonstigen softwarebasierten Funktionsstörungen.
- (i) Verlust, Diebstahl oder böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Tiere (einschließlich Haustiere), Bewohnung durch Tiere oder Insektenbefall.
- (k) Unsachgemäßer Gebrauch von Strom und Leistungsschwankungen.
- (l) Zufällige Ereignisse, einschließlich unter anderem: Aufstände, nukleare Strahlung, Kriegs-/Feindeshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umwelteinflüsse, Witterungsbedingungen oder Naturgefahren, Zusammenbrüche, Explosionen oder Kollisionen von oder mit einem anderen Objekt, Brände, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzeinschläge, Schmutz/Sand, Rauch, radioaktive Strahlung, radioaktive Verseuchung, Aufstände, Krieg oder feindliche Handlungen.
- (m) Nichteinhaltung der Empfehlungen des **Herstellers** bezüglich Wartung und Betrieb, oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (n) **Produkte**, welche vom **Hersteller** zurückgerufen werden, einer Garantieleistung unterliegen oder aufgearbeitet werden müssen, um Auslegungs- und Konstruktionsfehler oder Komponentenmängel, oder einen Fehler des **Herstellers** zu reparieren, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, solche **Reparaturen** zu bezahlen.
- (o) **Produkte** mit entfernten oder geänderten Seriennummern.
- (p) Kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von deren Entstehen, einschließlich Beschädigungen, Kratzern, Quietschen, Fehlerhaftigkeiten, Geräusche und Dellen, sofern solche kosmetischen Schäden nicht zu einem Funktionsverlust führen.
- (q) Normale regelmäßige oder vorbeugende Wartungs-, Anpassungs-, Änderungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen.
- (r) Jeder Service des **Produkts**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung abgedeckt ist.
- (s) Zubehör und Peripheriegeräte (wie abnehmbare Tastaturen) oder Zusatzgeräte, die für die Grundfunktion des **Produkts** wesentlich sind, aber nicht vom **Hersteller** in der Verpackung und beim Originalverkauf des **Produkts** bereitgestellt und beigelegt wurden.
- (t) Bildschirm- oder Monitorfehler, einschließlich unter anderem durch Videospiele oder eine lange Darstellung von einem oder mehreren Videosignalen auf CRT-, LCD-, LED- oder Plasma-Bildschirmen eingebrannte Bilder, oder zerbrochene Bildschirme.
- (u) Kosten für Komponenten, welche nicht von der Garantie des **Originalherstellers** des **Produkts** abgedeckt sind, oder sämtliche Teile, die keine Betriebsteile bzw. nicht an den Strom angeschlossen sind, einschließlich unter anderem: Kunststoffteile oder sonstige Teile, wie zusätzliche Kabel, Batterien (sofern dies nicht abweichend in diesem **Vertrag** aufgeführt ist), Anschlüsse, Leitungen, Sicherungen, Tastenfelder/-blöcke, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Verkabelungen.
- (v) Haftung für oder Schäden an Eigentum oder Verletzungen oder den Tod einer Person infolge des Betriebs, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts**.
- (w) Kosten infolge des Versagens eines Gegenstands, der als Verbrauchsgegenstand gedacht ist.
- (x) Jeder Anspruch, bei dem der **Kaufauftrag** nicht vorgelegt wurde, außer **wir** stimmen einer Übertragung der Leistungen des **Vertrags** zu.
- (y) Jeder Anspruch auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf die Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (z) Alle Leistungen, die außerhalb von Luxemburg erbracht wurden.

**ANSPRÜCHE**

**WICHTIG:** DIE EINREICHUNG EINES ANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER AUSFALL **IHRER PRODUKTES** IM RAHMEN **IHRER VERTRAGS** ABGEDECKT IST. WENN **SIE** UNERLAUBTE REPARATUREN DURCHFÜHREN, DECKT DER **VERTRAG** MÖGLICHERWEISE KEINEN SCHADEN AB.

Bitte halten Sie die folgenden Verfahren ein, um die Genehmigung und Leistung so schnell wie nach vernünftigem Ermessen möglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eintreten des Garantiefalls zu erhalten. Bei Nichteinhaltung dieser Verfahren können **Sie Ihren** Gewährleistungsanspruch verlieren.

Damit ein Anspruch berücksichtigt wird, muss **Ihr** ausgewiesener Vertreter (wie auf **Ihrem Kaufauftrag**) **uns** zunächst für eine erste Prüfung und Diagnose des Problems kontaktieren. Wenn **Sie** einen Anspruch geltend machen, wird **Ihnen Microsoft** Fragen zu **Ihrem** Anspruch und der Art eines **Ausfalls** oder **Unfallschadens** stellen. Sie müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten, und in angemessener Weise dafür Sorge tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben, da der Versicherer bei ungenauen Angaben die Gewährung von Versicherungsschutz ablehnen kann.

Für einen bestmöglichen Service halten **Sie** bitte **Ihren Kaufauftrag** bereit und der ausgewiesene Vertreter ruft **uns** unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an. **Unsere** autorisierten Vertreter erfassen umgehend

die Angaben bezüglich Ihres Problems mit dem **Produkt**, und versuchen dieses zunächst per Telefon bzw. Remote-Zugriff zu lösen. Wenn **wir** das Problem nicht per Telefon bzw. Remote-Zugriff lösen können, erhalten Sie eine Kundendienst-Fallnummer und weitere Anweisungen von **uns**, wie Sie weiter vorgehen sollen, um das Problem mit **Ihrem Produkt** zu beheben.

Bitte geben oder senden Sie **Ihr Produkt** nicht an den **Einzelhändler** zurück oder senden **Ihr Produkt** nicht an eine andere Stelle, sofern **wir Sie** nicht dazu auffordern. Wenn **Sie** von **uns** die Anweisung erhalten, das **Produkt** einzusenden, achten Sie darauf, **Ihrem Produkt** sämtliche folgende Unterlagen beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufauftrags**,
- (2) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- (3) Eine gut sichtbare Angabe Ihrer Kundendienst-Fallnummer, welche **wir Ihnen** mitgeteilt haben.

**HINWEIS:** Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** einzusenden, geben **wir Ihnen** spezielle Anweisungen, wie Sie das **Produkt** einsenden. Für den Einsende-Service bezahlen wir die Versandkosten von **Ihrem** und an **Ihren** Standort, sofern **Sie** sich an alle unsere Anweisungen halten. **Sie** sind angehalten, beim Transport bzw. Versand des **Produktes** Sorgfalt walten zu lassen, da wir nicht für Versandkosten oder Schäden durch falsche oder unzureichende Verpackung durch **Sie** aufkommen. Für das **Produkt** haften weiterhin **Sie**, bis es bei **Microsoft** eingetroffen ist.

Schicken Sie keine Zubehörteile, Spiele oder sonstiges persönliches Eigentum, wenn **Sie Ihr Produkt** zwecks Kundendienstes an **Microsoft** schicken, da **Microsoft** nicht für dieses Eigentum haftet.

**WICHTIG:** ÖFFNEN SIE DAS **PRODUKT** NICHT. DURCH ÖFFNEN KANN DAS **PRODUKT** SCHADEN NEHMEN, WELCHER NICHT VOM **VERTRAG** ABGEDECKT IST, UND EVENTUELL VERLIEREN SIE LEISTUNGSANSPRÜCHE IN BEZUG AUF **IHR PRODUKT**, SELBST GEGEN EINE GEBÜHR. NUR **MICROSOFT** ODER EIN VON **UNS** ZUGELASSENER AUTORISIERTER ANBIETER DARF ARBEITEN AN DEM **PRODUKT** VORNEHMEN.

#### PFLICHTEN VON MICROSOFT

- (a) Wenn **Sie Ihr Produkt** zurücksenden, nimmt **Microsoft** eine Inspektion vor.
- (b) **Ihre** Versandkosten werden von **Microsoft** erstattet, wenn der Anspruch berechtigt ist und der Versand nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **Microsoft** feststellt, dass **Ihr Produkt** eine Funktionsstörung hat, die in diesem **Vertrag** aufgeführt ist, dann kann es von **Microsoft** (nach alleinigem Ermessen von **Microsoft**) **repariert oder ersetzt** werden. **Microsoft** stellt **Ihnen** hierfür keine Kosten in Rechnung (außer eine eventuelle **Eigenbeteiligung**), wenn die Störung durch einen **Ausfall** verursacht wurde. Der **Ersatz** kann durch ein aufgearbeitetes Gerät oder ein in Bezug auf die Funktion gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **Microsoft Ihr Produkt ersetzt**, wird **Ihr Originalprodukt** Eigentum des **Versicherers**, und das **Ersatzprodukt** ist **Ihr** Eigentum, und die Garantie für dieses **Produkt** läuft für die restliche **Laufzeit** des **Vertrags** weiter, in Abhängigkeit von der **Haftungsbegrenzung**.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ende der **Laufzeit** dieses **Vertrags** eine Störung aufweist, besteht im Rahmen dieses **Vertrags** keinerlei Garantieanspruch. Nach Ende der **Laufzeit** dieses **Vertrags** kann **Ihnen** für den Kundendienst von **Microsoft** für die Diagnose und Behebung von Problemen mit **Ihrem Produkt** eine Gebühr in Rechnung gestellt werden.

#### IHRE PFLICHTEN

Um im Rahmen dieses **Vertrags** Kundendienstleistungen bzw. Support zu erhalten, stimmen **Sie** zu:

- (a) **Microsoft** die Seriennummer **Ihres Produktes** anzugeben.
- (b) **Microsoft** Angaben zu den Symptomen und Ursachen der Probleme mit **Ihrem Produkt** zu machen.
- (c) Anfragen zu Informationen zu beantworten, unter anderem in Bezug auf das Modell **Ihres Produktes**, eventuell an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder an **Ihrem Produkt** installiertes Zubehör, eventuell angezeigte Fehlermeldungen, Maßnahmen vor dem Auftreten des Problems an **Ihrem Produkt** sowie die unternommenen Schritte zur Lösung des Problems.
- (d) Die **Produktssoftware** auf aktuell veröffentlichte Versionen zu aktualisieren, bevor Sie sich an den Kundendienst wenden.
- (e) Die Anweisungen zu befolgen, die **Sie** von **Microsoft** erhalten, unter anderem, es zu unterlassen, **Microsoft** Produkte und Zubehör zu senden, welche nicht in den Geltungsbereich der **Reparatur-** oder **Ersatzleistung** fallen, und **Ihr Produkt** in Übereinstimmung mit den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) Bei einer Ersetzung müssen **Sie Ihr** defektes **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab der Lieferung des **Ersatzproduktes** **uns** zusenden. Wenn **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Eingang des **Ersatzproduktes** an **uns** zurücksenden, wird **Ihnen** eine Gebühr für ein nicht zurückgegebenes Gerät berechnet, die dem empfohlenen Einzelhandelspreis des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** entspricht.
- (g) **SIE SIND FÜR DIE REGELMÄSSIGE AKTUALISIERUNG SOWIE DIE AKTUALISIERUNG VOR BEGINN JEDLICHER REPARATURARBEITEN SÄMTLICHER SOFTWARE UND DATEN VERANTWORTLICH. DIESER VERTRAG GILT NICHT FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN IN BEZUG AUF IHR PRODUKT, UND WIR SIND NICHT IN DER LAGE, DIESE AUF EIN ERSATZPRODUKT ZU ÜBERTRAGEN, WELCHES IHNEN EVENTUELL ZUR VERFÜGUNG GESTELLT WIRD. WIR ÜBERNEHMEN AUF KEINEN FALL DIE HAFTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN, ODER FÜR DIE WIEDERBESCHAFFUNG VON DATEN VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

#### BETRUG

Wenn **Sie** im Rahmen dieses **Vertrags** einen betrügerischen Anspruch geltend machen, oder wenn **Sie** betrügerische Mittel einsetzen, verirken **Sie** jegliche Garantieansprüche im Rahmen dieses **Vertrags** und **Ihr** Versicherungsschutz endet mit sofortiger Wirkung. Der **Versicherer** bzw. **Microsoft** kann die Polizei bzw. eine andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände eines solchen Anspruchs informieren. Der **Versicherer** behält sich das Recht vor, eine Untersuchung in Bezug auf **Ihren** Anspruch einzuleiten und behält sich das Recht vor, von **Ihnen** die Kosten für eine Ermittlung wegen Betrugs im Rahmen

dieses **Vertrags** einzutreiben.

## LEISTUNGORT

Für alle abgedeckten Forderungen bietet dieser **Vertrag** vorausbezahlten Versand von versicherten **Reparaturen** oder **Ersatz** an **Ihre** Adresse, wie auf dem **Kaufauftrag** angegeben.

## VERLÄNGERUNG

Der Versicherungsschutz unter diesem **Vertrag** ist nicht verlängerbar.

## ÜBERTRAGUNG

Der Versicherungsschutz gemäß diesem **Vertrag** kann von **Ihnen** nicht auf eine andere Partei und oder ein anderes Produkt übertragen werden.

## KÜNDIGUNG

### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

**Sie** können diesen **Vertrag** jederzeit per entsprechenden Antrag an **uns** unter den folgenden Kontaktdaten kündigen.

**Sie** können **uns** an folgende Anschrift schreiben: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, **uns** anrufen, unter der auf der Webseite <http://support.microsoft.com>, angegebenen Telefonnummer, oder uns eine E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) senden.

### ÜBERDENKUNGSFRIST

Wenn **Sie** innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** einen Kündigungsantrag stellen, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von hundert Prozent (100 %) des von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Kaufpreises, vorausgesetzt, es wurde kein Anspruch im Rahmen der Garantie geltend gemacht.

### NACH DER ÜBERDENKUNGSFRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag nach dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises, vorausgesetzt, es wurde kein Anspruch geltend gemacht.

### UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, informieren **wir Sie** mindestens 60 Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung. Diese Mitteilung wird an **Ihre** Anschrift in **unserem** Datensatz gesandt (E-Mail oder physische Anschrift, je nachdem); sie enthält den Grund für die und das Datum des Inkrafttretens der Kündigung. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage der gleichen Kriterien wie vorstehend beschrieben, und es kommt keine Kündigungsgebühr zu Anwendung.

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

- (a) Nichtbezahlung des Kaufpreises für den **Vertrag Ihrerseits**,
- (b) absichtliche Falschangaben **Ihrerseits**, welche **uns** in Bezug auf die Risikoabschätzung irreführen, oder
- (c) schwerwiegende Nichterfüllung von Pflichten **Ihrerseits** im Rahmen dieses **Vertrags** in Bezug auf das **Produkt** oder seinen Gebrauch.

## BESCHWERDEVERFAHREN

Wir verfolgen stets das Ziel, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** dennoch nicht zufrieden sein, teilen Sie dies bitte einem **unserer** Mitarbeiter am Telefon unter der auf der Webseite [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), oder [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail an: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) mit.

**Wir** werden innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde bei **uns** antworten. Wenn es nicht möglich sein sollte, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine umfassende Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** eine vorläufige Antwort von **uns**, in der wir **Ihnen** mitteilen, was **wir** zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternehmen sowie wann und von wem **Sie** eine umfassende Antwort erwarten können. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen 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 von **uns** erhalten haben, oder wenn **Sie** mit der Antwort nicht zufrieden sind, sind **Sie** berechtigt, sich an die Finanzschiedsstelle (Financial Ombudsman Service, FOS) zu wenden, Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR oder per Telefon unter 0800 023 4567, Mobiltelefon unter 0300 123 9 123 oder aus Übersee unter +44 20 7964 0500 oder per E-Mail an [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**Sie** können sich auch an die folgenden Stellen wenden:

- Den beauftragten Mediator für Versicherungsfälle: c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxemburg, oder

- Den beauftragten Kommissar für Versicherungsfälle: 7, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

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

## PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

---

### EINWILLIGUNG ZUR DATENÜBERTRAGUNG

Mit dem Kauf dieses **Vertrags** haben **Sie** zugestimmt, dass **Ihre** Daten wie nachstehend beschrieben verwendet werden dürfen.

### DATENSCHUTZ

Der **Versicherer** und **Microsoft** verpflichten sich zum Schutz **Ihrer** Privatsphäre, einschließlich von sensiblen persönlichen Daten. Bitte lesen Sie diesen Abschnitt aufmerksam, da die Annahme dieses **Vertrags** als **Ihre** Erklärung gilt, dass **Sie** diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert haben.

### SENSIBLE DATEN

Einige der persönlichen Angaben, die der **Versicherer** oder **Microsoft** von **Ihnen** verlangen, können sensible persönliche Daten darstellen. Weder der **Versicherer** noch **Microsoft** verwenden diese sensiblen persönlichen Daten über **Sie** oder über andere zu anderen Zwecken als zu dem speziellen Zweck, für welchen **Sie** diese angegeben haben, sowie für die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Leistungen.

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

Der **Versicherer** und **Microsoft** verwenden Ihre Daten zur Verwaltung **Ihres Vertrags**, einschließlich der Bearbeitung von Zeichnung und Ansprüchen. In diesem Rahmen können wir **Ihre** Daten anderen Versicherern, Verwaltern, Drittunterzeichnern und Rückversicherern offenlegen.

**Ihre** Daten umfassen alle Angaben, die der **Versicherer** und **Microsoft** über Sie und Ihre Transaktionen speichern, und umfassen von Dritten eingeholte Daten. **Wir** können **Ihre** Daten nutzen und anderen Mitgliedern der AmTrust Group offenlegen. Der **Versicherer** und **Microsoft** gewährleisten einen angemessenen Schutzgrad für **Ihre** Daten.

Der **Versicherer** und **Microsoft** legen **Ihre** Daten keiner Person offen, die nicht einem der beiden Konzerne angehört (das heißt einem Unternehmen, welches ein Mutter- oder Zweigunternehmen einer der Parteien ist), mit folgenden Ausnahmen:

- Wenn **Sie Ihre** Erlaubnis gegeben haben.
- Wenn der **Versicherer** und **Microsoft** gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind.
- Beitreibungs- und Betrugspräventionsorganisationen, soweit gesetzlich zulässig.
- Andere Unternehmen, die für den **Versicherer, Microsoft** oder **Sie** eine Leistung erbringen.
- Wenn der **Versicherer** oder **Microsoft** im Rahmen dieses **Vertrags** Rechte und Pflichten abtreten.

Der **Versicherer** und **Microsoft** können **Ihre** Daten an andere Länder und Gerichtsbarkeiten übermitteln, auf der Grundlage, dass jeder, über den diese gehen, einen angemessenen Schutzgrad gewährleistet. Diese Daten können allerdings von Strafverfolgungsbehörden und anderen Behörden eingesehen werden, um Verbrechen zu verhindern und aufzuklären sowie um gesetzliche Vorschriften einzuhalten.

**Sie** haben ausdrücklich **Ihre** Erlaubnis gegeben, dass Daten in Bezug auf **Sie** und **Ihr Produkt** von verbundenen Unternehmen der Microsoft Group oder anderen Unternehmen gemäß den nachstehenden Beschränkungen in den Vereinigten Staaten von Amerika gespeichert und verarbeitet werden dürfen.

### IHRE RECHTE

**Sie** können über gewisse Rechte hinsichtlich des Zugangs zu **Ihren** Daten verfügen. **Sie** haben das Recht auf eine Kopie der persönlichen Daten, die der **Versicherer** und **Microsoft** über **Sie** speichern. Wenn der **Versicherer** oder **Microsoft** **Ihrer** Ansicht nach über falsche oder unvollständige Daten verfügen, teilen Sie **uns** dies bitte zeitnah mit. Um eine Kopie der Daten zu erhalten, kann von **Ihnen** eine geringe Gebühr verlangt werden.

### MARKETING

Der **Versicherer** und **Microsoft** werden **Ihre** Daten nicht für Marketingzwecke verwenden. Alle angegebenen Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung und Verwaltung **Ihres Vertrags** wendet.

## ENTSCHÄDIGUNGSSYSTEM FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS)

---

Für den **Versicherer** besteht Schutz im Rahmen des britischen Entschädigungssystems für Finanzdienstleistungen (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS). Wenn der **Versicherer** nicht in der Lage ist, seinen finanziellen Verpflichtungen nachzukommen, besteht **Ihrerseits** eventuell ein Entschädigungsanspruch gegenüber dem FSCS, je nach Versicherungsart und den Umständen des Schadensfalls/Anspruchs. Für eine nicht obligatorische Versicherung besteht eine Garantie für **Ihren** Anspruch in Höhe von 90 % ohne Obergrenze. Weitere Informationen zu den Entschädigungsmöglichkeiten durch das FSCS finden Sie auf der Website [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), oder erhalten Sie telefonisch unter der Nummer 0207 892 7300.

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

---

### RECHT

Den Parteien dieses **Vertrags** steht es frei, das für diesen **Vertrag** geltende Recht zu wählen. Sofern nicht gesondert anders vereinbart, unterliegt dieser **Vertrag** luxemburgischem Recht, und sämtliche Streitigkeiten im Rahmen dieses **Vertrags** sind bei luxemburgischen Gerichten vorzubringen.

### WEITERVERGABE AN NACHUNTERNEHMER

**Wir** können Dritte mit der Erfüllung **unserer** Pflichten beauftragen, aber werden in einem solchen Fall nicht von **unseren** Pflichten **Ihnen** gegenüber entbunden.

### VERZICHT UND TEILNICHTIGKEIT

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

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

### FORDERUNGSÜBERGANG

Wenn **Sie** ein Recht auf Schadenersatz gegenüber einer anderen Partei für etwas haben, das **wir** unter dieser **Police** bezahlt haben, werden **Ihre** Rechte zu **unseren** Rechten. **Sie** tun, was immer sinnvollerweise notwendig ist, damit **wir** diese Rechte vollstrecken können. **Wir** erhalten nur den Überschuss, nachdem **Sie** vollständig für **Ihren** Verlust entschädigt wurden.

### BENACHRICHTIGUNGEN

**Sie** stimmen ausdrücklich zu, dass **Sie** zum Zweck der Verwaltung **Ihres Vertrags** kontaktiert werden können, unter jeder Telefonnummer oder postalischen bzw. elektronischen Adresse, welche **Sie uns** mitteilen. Sämtliche diesen **Vertrag** betreffenden Benachrichtigungen oder Anfragen erfolgen schriftlich und können mittels aller angemessenen Wege versandt werden, einschließlich Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder anerkanntem Geschäfts-Nachtkurier. Benachrichtigungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie per von **Ihnen uns** angegebener E-Mail oder Faxnummer versandt wurden oder drei (3) Tage nach Postversand an die von **Ihnen** angegebene Postanschrift (Straße).

### VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG

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

---