

## „ERWEITERTER KOMMERZIELLER MICROSOFT-HARDWARE-PLAN“

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Garantierweiterung („Vertrag“)

Vielen **Dank** für **Ihren** kürzlich erfolgten Kauf eines Garantieleistungserweiterungsvertrags von Microsoft („Microsoft Extended Warranty Service Contract“). Bitte bewahren Sie dieses wichtige Dokument über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da beide zum Zeitpunkt der Geltendmachung eines **Anspruchs** benötigt werden. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sollen als wertvolle Referenz dienen, um **Ihnen** dabei zu helfen, festzustellen und zu verstehen, „WAS GESCHÜTZT IST“ durch **Ihren Vertrag**. Bei Fragen zu den in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen oder zu **Ihrem** Schutz im Allgemeinen wenden Sie sich bitte an **Microsoft** über <https://support.microsoft.com>.

Die Übermittlung vorvertraglicher Informationen, die Gestaltung der Vertragsunterlagen und etwaige Mitteilungen während der Vertragslaufzeit erfolgen in französischer oder deutscher Sprache.

#### DEFINITIONEN

*In diesem Vertrag haben die folgenden großgeschriebenen und fettgedruckten Wörter die angegebene Bedeutung:*

- **„Microsoft“**, **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webseite [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Ausfall“**: Das mechanische und/oder elektrische Versagen des **Produkts**, das dazu führt, dass es seine beabsichtigte Funktion nicht mehr erfüllen kann, was auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen ist.
- **„Anspruch“**: Ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf **Reparatur** oder **Ersatz** gemäß diesem **Vertrag**.
- **„Vertrag“**: Dieses Dokument, das alle Bestimmungen, Bedingungen und Beschränkungen für das Garantierweiterungsprogramm von **Microsoft** enthält, das **Ihnen** nach Abschluss des Kaufs von **Microsoft** oder **unserem Einzelhändler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **„Indirekter Verlust“**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** aufgrund eines geschützten Ereignisses entstehen, die selbst jedoch nicht ausdrücklich durch diesen **Vertrag** geschützt sind, einschließlich entgangener Einnahmen oder Gewinne, Nutzungs- oder Datenverluste oder anderer zusätzlicher Kosten.
- **„Haftungsgrenze“**: Die maximale Haftung im Rahmen dieses **Vertrags** für einen **Garantieanspruch** und insgesamt während der **Vertragslaufzeit**, wie in den „Garantieplanoptionen“ angegeben.
- **„Hersteller“**: Der Erstausrüster des **Produkts**.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: Der von **Ihnen** für das/die geschützte(n) **Produkt(e)** gezahlte Betrag, ohne anfallende Steuern und/oder Gebühren, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Produkt(e)“**: Das von **Ihnen** erworbene berechnete Gerät von **Microsoft**, das durch diesen **Vertrag** geschützt und im Abschnitt „Produktberechtigung“ aufgeführt ist.
- **„Kaufbeleg“**: Der an der Verkaufsstelle ausgestellte Original-Kaufnachweis, der das Kaufdatum dieses **Vertrags**, das gekaufte **Produkt** und die **Vertragslaufzeit** bestätigt.
- **„Reparatur“**: Die Maßnahmen, die **wir** ergreifen, um **Ihr Produkt** nach einem **Ausfall** zu reparieren, zu beheben oder wieder in einen einwandfrei funktionierenden Zustand zu versetzen. *Die zur Reparatur des Produkts verwendeten Teile können neu, gebraucht oder generalüberholt sein, solange diese die Werksspezifikationen des Original-Produkts erfüllen.*
- **„Ersatz“**: Ein Artikel, der **Ihnen** durch **unsere** Vereinbarung geliefert wird. **Wir** werden das defekte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Modell mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen **ersetzen** und **wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass ein **Ersatz** das gleiche Modell ist oder die gleiche Größe, die gleichen Abmessungen oder die gleiche Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
- **„Einzelhändler“**: Der Verkäufer, der von **uns** autorisiert wurde, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **„Zusammenfassung des Schutzes“**: Die erste Seite **Ihres** Online-Kontos von **Microsoft**, wie im Abschnitt „Garantieoptionen“ und/oder in der von **uns** gesendeten E-Mail-Bestätigung angegeben, die **Ihren** Schutz gemäß diesem **Vertrag** bestätigt.
- **„Vertragslaufzeit“**: Die Dauer des **Vertrags** (z. B. 2 oder 3 Jahre), in der die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind, wie auf **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** und/oder **dem Kaufbeleg** angegeben.
- **„Wir“**, **„uns“**, **„unser“**: **Microsoft**
- **„Sie“**, **„Ihr“**: Der Käufer/Eigentümer des/der durch diesen **Vertrag** geschützten **Produkts/-e**.

#### GÜLTIGKEITSDATUM DES SCHUTZES UND VERTRAGSLAUFZEIT

Der Schutz bei einem **Ausfall** beginnt mit Ablauf der Originalgarantie des **Herstellers/Einzelhändlers** auf Teile und/oder Arbeitsleistung und überdauert den Rest **Ihrer Vertragslaufzeit**, wie in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** angegeben, oder bis zum Erreichen **der Haftungsgrenze**, je nachdem, was früher eintritt. Zur Klarstellung gilt die vorliegende Garantie zusätzlich zu der zweijährigen gesetzlichen Garantie gemäß Artikel L-212-1 ff. des luxemburgischen Verbrauchergesetzbuches und sie gilt unbeschadet der gesetzlichen Garantie zur Konformität und zu versteckten Mängeln (*vices cachés*).

#### GEBIET

Die Geltung und Anwendbarkeit dieses **Vertrags** ist auf in Luxemburg erfolgte Käufe beschränkt.

#### PRODUKTBERECHTIGUNG

Um Anspruch auf Schutz im Rahmen dieses **Vertrags** zu haben, muss das **Produkt**: (a) ein **Microsoft-Surface-** oder **Microsoft-Studio-Gerät** sein; (b) von **Microsoft** oder einem autorisierten **Einzelhändler** gekauft worden sein; und (c) eine **Hersteller-Garantie** von mindestens zwölf (12) Monaten haben.

#### WAS IST GESCHÜTZT – ALLGEMEINES

Während der oben beschriebenen **Vertragslaufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle eines geschützten **Anspruchs** für ein **Ausfall**-Ereignis Folgendes vor: (i) die Arbeit und/oder die Teile, die erforderlich sind, um das geschützte **Produkt** zu **reparieren**; oder (ii) nach **unserem** alleinigen Ermessen ein **Ersatz** des

**Produkts** anstelle einer solchen **Reparatur**; oder (iii) ein direkter **Ersatz** für das **Produkt**, wenn dies in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** („Schutz“, „geschützt“) aufgeführt ist. Ausführliche Informationen finden Sie im Abschnitt „GARANTIEOPTIONEN“, der für **Ihren** Plan gilt.

#### OPTIONALE ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN: AUFBEWAHRUNG VON LAUFWERKEN (SSD) UND ÜBERNACHT-LIEFERSERVICE

Wenn **Sie** einen zusätzlichen Service ausgewählt und erworben haben, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben, stellen **wir** Folgendes zur Verfügung:

Wenn **Sie** für die Option gezahlt haben, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des geschützten **Produkts** im Falle eines geschützten **Ausfalls** zu behalten, wird **Ihr** gewartetes **Produkt** ein neues SSD ohne Aufpreis enthalten. Dieser zusätzliche Service ist nur für **Microsoft**-Geräte verfügbar, bei denen das SSD auf dem technischen Datenblatt auf der **Produkt**-Seite für **Ihr** geschütztes **Gerät** als entfernbar vermarktet wird.

Wenn **Sie** für den Übernacht-Lieferservice bezahlt haben, bietet dies die Übernachtslieferung eines **Ersatzes** (von **uns** festgelegt) an **Ihren** hinterlegten Standort wie folgt:

- a) Ein (1) Geschäftstag nach der Genehmigung **Ihres Anspruchs**, sofern **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit („MEZ“) genehmigt wird; oder
- b) Zwei (2) Geschäftstage, wenn **Ihr Anspruch** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wird.

Für den Übernacht-Lieferservice gilt Folgendes:

- a) Wenn **Sie** beabsichtigen, den Übernacht-Lieferservice zu nutzen, müssen **Sie** die Verfügbarkeit des Übernacht-Transportunternehmens an **Ihrem** Standort VOR dem Kauf dieses **Vertrags** prüfen. **Sie** können dies über die Website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> prüfen, die die Postleitzahlen angibt, in denen dieser Service verfügbar ist.
- b) Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Lieferdienste für Übernachtslieferungen

Für die Zwecke dieser Bestimmung bezieht sich der Ausdruck „Geschäftstag“ auf Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Großherzogtum Luxemburg.

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

A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** zur Verfügung stellen:

- ▶ **Wir** behalten uns das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch ein neues, umgebautes oder generalüberholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu **ersetzen**, das möglicherweise nicht das gleiche Modell ist und/oder nicht die gleiche Größe, Abmessung oder Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
- ▶ Technologische Fortschritte können zu einem **Ersatz** führen, der einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis als das vorherige **Produkt** aufweist, und in einer solchen Situation gewährt **Ihnen** dieser **Vertrag** keine Erstattung für eine solche Preisdifferenz.
- ▶ Alle Teile, Komponenten oder ganze Einheiten des **Produkts**, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- ▶ In den meisten Fällen werden Zubehörteile, Zusatzgeräte und/oder Peripheriegeräte NICHT mitgeliefert oder in Verbindung mit einem **Ersatz** geliefert.

B. Der in diesem **Vertrag** beschriebene Schutz gilt ab dem Ende der ursprünglichen Garantie des **Herstellers** und ersetzt oder bietet keine doppelten Vorteile aus einer solchen Garantie. Während dieses Zeitraums liegt alles, was durch die Garantie des **Herstellers** geschützt ist, in der alleinigen Verantwortung des **Herstellers** und wird NICHT durch diesen **Vertrag** geschützt, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seine Verpflichtungen zu erfüllen.

C. Der Schutz im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument ausdrücklich beschrieben ist, soweit es auf **Ihren Vertrag** anwendbar ist. Alles, was hierin nicht ausdrücklich erwähnt wird, ist nicht geschützt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsdienste, die separat von **Microsoft** oder den Beauftragten von **Microsoft** bereitgestellt werden).

D. **Ihre** Pflichten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, sämtliche Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor Beginn der unter diesem **Vertrag** geschützten Dienstleistungen. Software und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungsdienste sind NICHT durch diesen **Vertrag** geschützt.

#### GARANTIEOPTIONEN

**Ihre Zusammenfassung des Schutzes** finden Sie unter <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Wenn **Sie** den „Surface-Plan“ erworben haben, wie in **Ihrer Zusammenfassung des Schutzes** angegeben, umfasst **Ihr Vertrag** den Schutz für den **Ausfall Ihres Produkts**.

#### AUSFALL

**Sie** sind für maximal zwei (2) **Ansprüche** während der **Vertragslaufzeit** für entweder eine **Reparatur** ODER einen **Ersatz Ihres Produkts** geschützt, im Falle eines **Ausfalls**, vorbehaltlich der **Haftungsgrenze**.

#### HAFTUNGSGRENZE

Während der **Vertragslaufzeit** beträgt die **Haftungsgrenze** für **Ihr Produkt** zwei (2) **Ansprüche** insgesamt wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben. Der maximale Gesamtbetrag darf den auf **Ihrem Kaufbeleg** angegebenen **ursprünglichen Kaufpreis** nicht überschreiten.

**HINWEIS – ÜBER ERSATZ:** Wenn **wir** uns dafür entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, bieten **wir** möglicherweise einen Vorab-Austauschservice an. Wenn **wir** einen Vorab-Austauschservice anbieten, wird **Ihnen** das **Ersatzprodukt** möglicherweise geliefert, bevor **wir Ihr defektes Produkt** erhalten haben. **Sie** müssen **Ihr defektes Produkt** innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach dem bestätigten Erhalt des **Ersatz-Produkts** an **uns** senden. Wenn **Sie** das

defekte **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach dem bestätigten Erhalt der Lieferung des **Ersatz**-Produkts an **uns** zurücksenden, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht zurückgegebene Geräte in Höhe des vom **Hersteller** empfohlenen Einzelhandelspreises des **Ersatz**-Produkts in Rechnung gestellt. Die Versandkosten unterliegen dem nachstehenden Abschnitt Garantieansprüche.

## WAS NICHT GESCHÜTZT IST

### DIESER VERTRAG SCHÜTZT KEINE ANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT ODER RESULTIEREND AUS DEM FOLGENDEN:

- (a) Jedweder zufällige Schaden, d. h. die physische Beschädigung des **Produkts** nach einem plötzlichen und unvorhergesehenen Unfall, der die Funktionalität **Ihres Produkts** beeinträchtigt.
- (b) Die vorsätzliche Behandlung des **Produkts** auf schädliche, verletzende, böswillige, rücksichtslose oder offensive Weise, die zu seiner Beschädigung und/oder seinem Ausfall führt.
- (c) Schäden an Ihrem oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder anderweitig) oder Systemaktualisierungen verursacht wurden oder auf diese zurückzuführen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Betrieb eines Softwarevirus oder anderer software- oder digitalbasierter Fehlfunktionen.
- (d) Verlust, Diebstahl oder böswillige Handhabung oder Verschwinden.
- (e) Nichtbeachtung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartungs- und/oder Betriebsanweisungen oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen außerhalb der Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers**.
- (f) Normaler Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) Unsachgemäße Verpackung und/oder unsachgemäßer Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die zu Schäden am **Produkt** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (h) Jeglicher **indirekter Verlust**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
  - (i) Sachschäden, verlorene Zeit, verlorene Daten oder entgangenes Einkommen, die aus einem definierten **Ausfall**-Ereignis resultieren, alle nicht definierten mechanischen/elektrischen Fehler, Schulungsdienste, die separat von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen bereitgestellt werden, oder jede andere Art von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle nicht geschützten Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit, Dienstleistungen aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen zur Montage des **Produkts** entstehen, wie z. B. Ständer, Halterungen und kundenspezifische Nischen und dergleichen von Drittanbietern; oder (v) einen **Ersatz** mit einem anderen Modell, einer anderen Größe, Abmessung oder Farbe als das vorherige **Produkt**.
- (i) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die von jemand anderem als einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (j) Schäden durch Einfrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Verbiegen.
- (k) Bei Auftreten der folgenden Ereignisse ist **Ihr Produkt** im Falle eines **Anspruchs** nicht geschützt: Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Aktionen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirkung von Wetterbedingungen oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Kollision von oder mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch, nukleare Strahlung, radioaktive Kontamination, Aufruhr, Krieg oder feindliche Handlungen, behördliche Maßnahmen oder Internet- oder andere Telekommunikationsstörungen.
- (l) **Reparaturen** oder **Ersatz**-Lieferungen durch den **Hersteller** als Ergebnis eines Rückrufs, einer Garantieleistung oder einer Nacharbeit des **Herstellers** zur Behebung von Konstruktions- oder Komponentenmängeln oder unsachgemäßer Konstruktion.
- (m) **Produkte** mit entfernten oder geänderten Seriennummern.
- (n) Kosmetische Schäden, die auf jedwede Weise an **Ihrem Produkt** verursacht wurden, einschließlich Beschädigung, Kratzer und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Funktionsverlust.
- (o) Normale regelmäßige oder vorbeugende Instandhaltung, Anpassung, Modifikation oder Wartung.
- (p) Zubehör und Peripheriegeräte (z. B. abnehmbare Tastatur, Digitalstift) oder Zusatzgeräte, sofern nicht ausdrücklich in den „Garantieplanoptionen“ angegeben, und die Kosten für den Ersatz derselben, falls sie mit einem **Ersatzprodukt** nicht kompatibel sind.
- (q) Bildschirm-/Monitormängel, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrannte Bilder in CRT-, LCD-, LED- oder Plasmabildschirmen, die durch Videospiele, längere Anzeige eines oder mehrerer Videosignale oder zerbrochene Bildschirme verursacht werden.
- (r) Kosten für Komponententeile, die nicht durch die ursprüngliche Garantie des **Herstellers** des **Produkts** geschützt sind, oder für nicht betriebsbezogene oder nicht strombetriebene Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Verkabelung.
- (s) Haftung oder Sachschäden, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** ergeben.
- (t) Alle Kosten, die durch den Ausfall eines Artikels entstehen, der als Verbrauchsartikel vorgesehen ist.
- (u) Jeder **Anspruch**, bei dem kein **Kaufbeleg** erbracht wurde, es sei denn, **wir** stimmen zu, den Nutzen aus dem **Vertrag** zu übertragen.
- (v) Jeder **Anspruch** auf die Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf das Abrufen von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (w) Alle Verluste, Schäden, Haftungen oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb, als Mittel zur Zufügung von Schäden, von Computern, Computersystemen, böartigen Computersoftwareprogrammcodes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen verursacht wurden, daraus entstanden sind oder zu denen daraus beigetragen wurde.
- (x) Schäden an **Ihrem Produkt** beim Entfernen des SSD.
- (y) Jeder **Anspruch** oder Vorteil aus diesem **Vertrag**, soweit die Leistung einer solchen Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Bereitstellung eines solchen Vorteils uns Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß Resolutionen der Vereinten Nationen oder gemäß Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

## GARANTIEANSPRÜCHE

**Wichtig: Die Einreichung eines Anspruchs bedeutet nicht automatisch, dass der Ausfall Ihres Produkts gemäß Ihrem Vertrag geschützt ist. Damit ein Anspruch berücksichtigt wird, müssen Sie sich zunächst mit uns in Verbindung setzen, um eine erste Diagnose des Problems mit Ihrem Produkt zu erhalten. Im Rahmen dieses Vertrags besteht keine Deckung für Schäden, die an diesem Produkt verursacht werden, wenn Sie eine nicht autorisierte Reparatur vornehmen.**

Bitte befolgen Sie das folgende Verfahren, um die Autorisierung und den Service so schnell wie möglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Auftreten des Garantie-**Anspruchs** zu erhalten. Die Nichtbefolgung dieses Verfahrens kann zur Ungültigkeit Ihres Garantie-**Anspruchs** führen.

Wenn **Sie** einen Garantie-**Anspruch** geltend machen, werden **wir Ihnen** Fragen zu **Ihrem Garantie-Anspruch** und der Art eines **Ausfalls** stellen, die Sie nach bestem Wissen und Gewissen beantworten müssen. Jede falsche Darstellung oder jeder betrügerische Anspruch unterliegt dem nachstehenden Abschnitt „Betrug“.

Halten Sie für den besten Service **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen Sie **uns** unter der Telefonnummer an, die Sie unter folgendem Link finden: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Unsere** bevollmächtigten Vertreter werden umgehend Einzelheiten zu dem Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und sie werden zunächst versuchen, das Problem telefonisch und/oder aus der Ferne zu lösen. Wenn **wir** das Problem weder telefonisch noch aus der Ferne lösen können, erhalten **Sie** eine Serviceanforderungsnummer für Garantie-**Ansprüche** und weitere Anweisungen zur Inanspruchnahme von Serviceleistungen für **Ihr Produkt**.

Bitte bringen oder geben **Sie Ihr Produkt** nicht zum **Einzelhändler** zurück und versenden **Sie Ihr Produkt** nicht, es sei denn, **wir** weisen **Sie** dazu an. Wenn **Sie** von **uns** aufgefordert werden, das **Produkt** einzusenden, fügen Sie **Ihrem Produkt** bitte Folgendes bei:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- (3) Einen auffälligen Vermerk **Ihrer** Serviceanforderungsnummer für Garantie-**Ansprüche**, die **wir Ihnen** gegeben haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu versenden, werden **wir Ihnen** spezifische Anweisungen zum Versenden des **Produkts** geben. Für die Einsendeleistung bezahlen **wir** den Versand zu und von **Ihrem** Standort, wenn **Sie** alle **unsere** Anweisungen befolgen. **Sie** werden dringend gebeten, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** nicht für Versandkosten oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Verpackung durch **Sie** haften. Das **Produkt** bleibt in **Ihrer** Verantwortung, bis es bei **uns** eingegangen ist.

Legen Sie kein Zubehör, Spiele oder anderes persönliches Eigentum bei, wenn **Sie Ihr Produkt** zur Wartung an **Microsoft** senden, da **Microsoft** für dieses Eigentum keine Verantwortung übernimmt.

**WICHTIG: ÖFFNEN SIE DAS PRODUKT NICHT. DAS ÖFFNEN DES PRODUKTS KANN SCHÄDEN VERURSACHEN, DIE NICHT VERTRAGLICH GESCHÜTZT SIND, UND ES KANN IHR PRODUKT VON DEM SERVICE AUSSCHLIESSEN, AUCH WENN SIE BEREIT WÄREN, EINE GEBÜHR DAFÜR ZU ZAHLEN. NUR WIR ODER EIN VON UNS ZUGELASSENER AUTORISierter DIENSTLEISTUNGSANBIETER DÜRFEN SERVICELEISTUNGEN AN DEM PRODUKT DURCHFÜHREN.**

### UNSERE VERANTWORTUNG

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesendet haben, werden **wir** es überprüfen.
- (b) **Ihre** Versandkosten werden von **uns** erstattet, wenn der Garantie-**Anspruch** gültig ist und das Porto nicht im Voraus bezahlt wurde.
- (c) Wenn **wir** feststellen, dass **Ihr Produkt** wie in diesem **Vertrag** beschrieben fehlerhaft ist, werden **wir** es **reparieren** oder (nach **unserem** alleinigen Ermessen) **ersetzen**. **Wir** werden dies kostenlos für **Sie** durchführen, wenn die Fehlfunktion durch einen Ausfall verursacht wurde. Der **Ersatz** kann durch ein generalüberholtes Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **wir Ihr Produkt ersetzen**, wird **Ihr Original-Produkt unser** Eigentum und das **Ersatzprodukt** wird **Ihr** Eigentum, wobei der Schutz für dieses **Produkt** für die verbleibende **Vertragslaufzeit** des **Vertrags**, vorbehaltlich der **Haftungsgrenze**, fortbesteht.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Vertragslaufzeit** dieses **Vertrags** eine Fehlfunktion aufweist, besteht keinerlei Schutz gemäß diesem **Vertrag**. Nach Ablauf der **Vertragslaufzeit** dieses **Vertrags** kann **Ihnen** eine Gebühr für **unsere** Dienstleistungen zur Diagnose und Behebung von Problemen mit **Ihrem Produkt** in Rechnung gestellt werden.

### IHRE VERANTWORTLICHKEITEN

Um Service oder Support im Rahmen dieses **Vertrags** zu erhalten, stimmen **Sie** Folgendem zu:

- (a) Sie werden **uns** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitteilen.
- (b) Sie werden **uns** Informationen über die Symptome und Ursachen der Probleme mit **Ihrem Produkt** zur Verfügung stellen.
- (c) Sie werden Informationsanfragen beantworten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Modell **Ihres Produkts**, an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder auf **Ihrem Produkt** installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, Maßnahmen, die ergriffen wurden, bevor das Problem bei **Ihrem Produkt** aufgetreten ist, und Schritte, die zur Behebung des Problems unternommen wurden.
- (d) Sie werden die **Produktsoftware** auf aktuell veröffentlichte Versionen aktualisieren, bevor Sie den Service für Garantie-**Ansprüche** in Anspruch nehmen.
- (e) Sie werden die Anweisungen befolgen, die **wir Ihnen** geben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Unterlassen des Versendens von Produkten und Zubehör an **uns**, die nicht Gegenstand einer **Reparatur** oder eines **Ersatzes** sind, und das Verpacken **Ihres Produkts** gemäß den Versandanweisungen.
- (f) **Sie** sind dafür verantwortlich, sämtliche Software und Daten regelmäßig und vor Beginn einer **Reparatur** zu sichern. Dieser **Vertrag** schützt

nicht die Wiederherstellung von Software oder Daten oder den Datenabruf zu/von **Ihrem Produkt**, und **wir** sind nicht in der Lage, diese auf ein **Ersatzprodukt** zu übertragen, das wir **Ihnen** gegebenenfalls zur Verfügung stellen. In keinem Fall sind **wir** für die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für das Abrufen von Daten von einem **Produkt** verantwortlich.

#### BETRUG

Wenn **Sie** einen betrügerischen **Anspruch** oder eine vorsätzliche Falschdarstellung in Bezug auf einen Anspruch geltend machen, oder wenn **Sie** betrügerische Mittel im Rahmen dieses **Vertrags** verwenden, verirken **Sie** vorbehaltlich des geltenden Rechts in **Ihrer** Gerichtsbarkeit alle Vorteile aus diesem **Vertrag** und dieser **Vertrag** wird unverzüglich beendet. **Wir** informieren gegebenenfalls die Polizei und/oder jede andere Strafverfolgungsbehörde über die Umstände eines solchen **Anspruchs**. Vorbehaltlich des anwendbaren Rechts in **Ihrer** Gerichtsbarkeit behalten **wir uns** das Recht vor, eine Untersuchung **Ihres Anspruchs** anzuordnen, und wir behalten uns das Recht vor, die Kosten einer Untersuchung eines betrügerischen **Anspruchs** im Rahmen dieses **Vertrags** von **Ihnen** zurückzufordern.

### ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf **Ihrer Vertragslaufzeit** nicht verlängert werden.

### ÜBERTRAGBARKEIT

Der Schutz aus diesem **Vertrag** kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden. In diesem Fall müssen **Sie Microsoft** per E-Mail informieren [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) oder telefonisch unter der Telefonnummer, die Sie über folgenden Link finden: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Die Übertragung des Schutzes im Rahmen dieses **Vertrags** führt weder zu einer Verlängerung oder einem Neubeginn der **Vertragslaufzeit** noch zu einer sonstigen Änderung der hierin enthaltenen Bedingungen.

### STORNIERUNG

#### IHR WIDERRUFSRECHT

**Sie** können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem **Sie Microsoft** über den Kündigungsantrag unter den nachstehenden Kontaktdetails informieren.

**Sie** können an **Microsoft** schreiben unter: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Sie können **Microsoft** unter der Telefonnummer anrufen, die Sie über den folgenden Link finden: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Alternativ können Sie eine E-Mail an die folgende E-Mail-Adresse schreiben: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

#### BEDENKZEIT

Wenn **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100 %) Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises des **Vertrags**, vorausgesetzt, dass während dieser Zeit keine **Ansprüche** geltend gemacht wurden.

#### NACH DER BEDENKZEIT

Wenn **Ihre** Stornierungsanfrage nach fünfundvierzig (45) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** gestellt wird, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises des **Vertrags**, sofern die **Haftungsgrenze** nicht überschritten wurde.

#### UNSER RECHT AUF KÜNDIGUNG

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Eine solche Mitteilung wird an **Ihre** Adresse in **unseren** Unterlagen (E-Mail-Adresse oder Postanschrift, je nachdem) gesendet, mit dem Grund und dem Datum des Inkrafttretens einer solchen Kündigung. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung auf der Grundlage der gleichen Kriterien wie oben beschrieben und es fällt keine Kündigungsgebühr an.

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

- (a) Nichtzahlung des Kaufpreises oder der Gebühr des **Vertrags** durch **Sie**,
- (b) vorsätzliche Falschdarstellung durch **Sie**, oder
- (c) wesentliche Verletzung von Pflichten aus diesem **Vertrag** durch **Sie** in Bezug auf das **Produkt** oder seine Verwendung.,

In diesen Fällen erfolgt keine Rückerstattung an Sie.

### BESCHWERDEVERFAHREN

Es ist immer unsere Absicht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sind, benachrichtigen Sie bitte einen **unserer** Telefonmitarbeiter unter der Telefonnummer unter <http://support.microsoft.com> oder per E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Wir** werden jede Beschwerde innerhalb von drei (3) Werktagen bestätigen, es sei denn, sie wurde zu **Ihrer** Zufriedenheit gelöst. Die Beschwerde wird vollständig untersucht und **Sie** werden in Abständen von höchstens fünfzehn (15) Tagen über den Fortschritt der Beschwerde informiert. Innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Abschluss der Untersuchung erhalten Sie eine vollständige schriftliche Antwort.

Wenn **wir** die Beschwerde nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen lösen, werden **wir Sie** über den Zeitrahmen informieren, den **wir** für den Abschluss der Untersuchung erwarten.

Das Verfahren beeinträchtigt nicht **Ihr** Recht, rechtliche Schritte einzuleiten.

## DATENSCHUTZ

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre gemäß der geltenden Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“) zu schützen und zu respektieren. Für die Zwecke der Gesetzgebung ist **Microsoft** der Verantwortliche. Informationen darüber, wie **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten, finden Sie unter <https://privacy.microsoft.com>.

### Sensible personenbezogene Daten

Einige der personenbezogenen Daten, wie z. B. Informationen in Bezug auf Gesundheit oder strafrechtliche Verurteilungen, können von **uns** für die spezifischen Zwecke der Bereitstellung von Garantien oder als Teil des Bearbeitungsprozesses des **Anspruchs** benötigt werden. Die Bereitstellung solcher Daten ist Voraussetzung dafür, dass **wir** in der Lage sind, den **Vertrag** zu erfüllen oder einen **Anspruch** zu verwalten. Diese Daten werden nur für die spezifischen Zwecke verwendet, die in **unserer** Mitteilung aufgeführt sind.

### Wie wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden und mit wem wir sie teilen

**Wir** werden die personenbezogenen Daten, bei denen es sich um alle Informationen handelt, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, die **wir** über **Sie** gespeichert haben, auf folgende Weise verarbeiten:

- Zum Zweck der Bereitstellung einer erweiterten Garantie, der Bearbeitung von **Ansprüchen** und aller anderen damit zusammenhängenden Zwecke. Dies kann Entscheidungen umfassen, die über automatisierte Mittel getroffen werden – dies dient der Erfüllung des **Vertrags** zwischen **Ihnen** und **uns**;
- Für Forschungs- oder statistische Zwecke – dies dient **unseren** legitimen Interessen: für **uns** zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Unterstützung bei der Vorhersage zukünftiger Geschäftsauswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse und für rechtliche Verpflichtungen, die auf einer Gerichtsbarkeit außerhalb der EU beruhen;
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, die **Sie** von **uns** anfordern oder von denen **wir** glauben, dass sie **Sie** interessieren könnten, wenn **Sie** zugestimmt haben, zu solchen Zwecken kontaktiert zu werden;
- Um **Sie** über Änderungen an **unseren** Dienstleistungen zu informieren – dies dient der Erfüllung **unserer** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen; und
- Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen, dies ist erforderlich, um **unseren** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen auf der Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU nachzukommen.

### Offenlegung Ihrer personenbezogenen Daten

**Wir** können **Ihre** personenbezogenen Daten gegebenenfalls an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen für **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Dienstleistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dazu gehören Konzernunternehmen, Makler, Agenten, Drittverwalter, Vermittler, Versicherer, Kreditagenturen, Betrugsaufdeckungsagenturen, Anwälte/Rechtsanwälte, Buchhalter, Aufsichtsbehörden und wie gesetzlich vorgeschrieben.

### Internationale Übermittlung von Daten

**Wir** können **Ihre** personenbezogenen Daten gegebenenfalls an Ziele außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übermitteln. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des EWR übertragen, sorgen **wir** dafür, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten nur in Länder, für die die Europäische Kommission beschlossen hat, dass sie ein angemessenes Schutzniveau bieten, oder, wenn es keine Angemessenheitsentscheidung gibt, verwenden **wir** die von der Europäischen Kommission genehmigten „Standardvertragsklauseln“ mit solchen Parteien, um die Daten zu schützen.

### Ihre Rechte

**Sie** haben das Recht:

- a) Jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke und statistische Zwecke einzulegen, aus Gründen, die sich aus **Ihrer** besonderen Situation ergeben;
- b) Widerspruch gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten einzulegen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht;
- c) Zugriff auf und eine Kopie der personenbezogenen Daten in **unserer** Kontrolle und Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) Die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu verlangen;
- e) Eine Anfrage zur Aktualisierung oder Korrektur unangemessener, unvollständiger oder ungenauer Daten zu stellen;
- f) Die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;
- g) **Uns** zu bitten, **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen, maschinenlesbaren Format bereitzustellen, oder **Sie** können anfordern, dass sie direkt an einen anderen Datenverantwortlichen „portiert“ werden, aber in jedem Fall nur, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Zustimmung oder der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und wenn die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen; und
- i) Jederzeit **Ihre** Einwilligung zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund der Einwilligung vor deren Widerruf zu beeinträchtigen.

### **Aufbewahrung**

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt und gemäß **unserer** Datenaufbewahrungsrichtlinie verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder **unserer** Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind verpflichtet, die Daten aufgrund geschäftlicher, gesetzlicher oder regulatorischer Gründe länger aufzubewahren. Wenn **Sie** Fragen zu **unserer** Verwendung **Ihrer** personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten von Microsoft – die vollständigen Adressdaten finden Sie auf der Website <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

### GESETZ

Die Parteien dieses **Vertrags** können das auf diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, unterliegt dieser **Vertrag** luxemburgischem Recht.

### UNTERAUFTRÄGE

**Wir** können gegebenenfalls die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte unter**vertraglich** weitergeben oder übertragen, aber **wir** werden dadurch nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.

### Salvatorische Klausel

Wenn ein Teil dieses **Vertrags** für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt wird, bleibt der Rest weiterhin gültig und durchsetzbar.

### MITTEILUNGEN

**Sie** stimmen ausdrücklich zu, zum Zwecke der Verwaltung **Ihres Vertrags** unter jeder Telefonnummer oder physischer oder elektronischer Adresse, die **Sie uns** zur Verfügung stellen, kontaktiert zu werden. Alle Mitteilungen oder Anfragen in Bezug auf diesen **Vertrag** erfolgen schriftlich und können auf jedem angemessenen Weg gesendet werden, einschließlich per Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder anerkanntem kommerziellen Nachtkurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie per E-Mail oder Faxnummer, die **Sie uns** mitgeteilt haben, an **Sie** gesendet wurden, oder drei (3) Tage nach Versand an die von **Ihnen** angegebene Anschrift.

### GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** einschließlich der **Zusammenfassung des Schutzes** und der Geschäftsbedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse und **Ihr Kaufbeleg** stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und keine hierin nicht enthaltenen Zusicherungen, Versprechen oder Bedingungen ändern diese Elemente, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

Microsoft und Surface sind Marken der Microsoft-Unternehmensgruppe.