

## ERWEITERTE MICROSOFT-GARANTIE FÜR UNFALLSCHUTZ

### Allgemeine Geschäftsbedingungen - Garantie bei Unfallschäden mit erweitertem Austausch, Behalten des Laufwerks und Versand am nächsten Werktag

Vielen Dank, dass **Sie unsere** erweiterte Garantie «Microsoft-Schutz bei Unfallschäden» erworben haben. Dieses Dokument stellt zusammen mit dem **Garantieüberblick** und dem **Kaufbeleg Ihres Servicevertrags** dar (im Folgenden der «**Vertrag**»). Bewahren Sie dieses Dokument bitte zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie bei Geltendmachung einer **Serviceanfrage** beide Unterlagen benötigen. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe für **Sie** gedacht, damit **Sie** die im Rahmen **Ihres Vertrages** abgedeckten und unter „Abgedeckte Leistungen“ angeführten Leistungen kennen und verstehen. Sollten Sie Fragen zu den Versicherungsbedingungen in diesem **Vertrag** oder zu **Ihrem** Versicherungsschutz im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **Microsoft** unter <https://support.microsoft.com>.

Dieses Produkt ist für Verbraucher gedacht, die ihre Geräte vor **Unfallschäden** schützen wollen.

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

*In den Versicherungsbedingungen haben fett geschriebene Begriffe die ihnen jeweils zugewiesene Bedeutung -*

- **«Unfallschäden»:** materielle Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und der laut **Vertrag** nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- **«Verwalter»:** Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **«Vertrag, Servicevertrag»:** Der Vertrag zwischen **Ihnen** und **uns**, der aus diesem Dokument und **Ihrem Kaufbeleg** besteht und alle Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüsse und Einschränkungen des **Microsoft-Servicevertrags** enthält, der Ihnen nach Abschluss des Kaufs bei **Microsoft** oder **unserem Händler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **«Mittelbarer Schaden»:** Ein Schaden oder Kosten, die **Ihnen** durch ein versichertes Ereignis entstehen, das jedoch selbst nicht ausdrücklich durch diesen **Vertrag** abgedeckt ist. Beispiele hierfür sind Verdienst- oder Gewinneinbussen, Nutzungs- oder Datenverluste oder andere zusätzliche Kosten.
- **«Haftungsgrenze»:** **Unsere** maximale Haftung für zwei (2) **Serviceanfragen** insgesamt während der **Laufzeit** des **Vertrags**, wie in den «Serviceoptionen» angegeben.
- **«Hersteller», «Microsoft»:** der **Originalgerätehersteller** des **Produkts** mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521.
- **«Ursprünglicher Kaufpreis»:** der von **Ihnen** für die vertraglich abgedeckten **Produkt(e)** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **«Bestehende Mängel»:** Schäden und Mängel am Produkt, die bereits vor Vertragsschluss vorlagen.
- **«Produkt(e)»:** die von **Ihnen** gekauften qualifizierten **Microsoft-Geräte**, auf die sich dieser **Vertrag** erstreckt und die im Abschnitt «Qualifizierte Produkte» aufgeführt sind.
- **«Kaufbeleg»:** der Original-Kaufbeleg der Verkaufsstelle, der das Datum, an dem dieser **Vertrag** zustande gekommen ist, das erworbene **Produkt** und die **Laufzeit** enthält.
- **«Reparaturen»:** die von **uns** ergriffenen Massnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemässen Funktionsweise **Ihres Produkts** nach einer **Serviceanfrage aufgrund eines Unfallschadens**. Zur Reparatur des **Produkts** können neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile, deren Leistung den Werkspezifikationen des **Original-Produkts** entspricht, verwendet werden.
- **«Ersetzen» oder «Ersatz»:** Artikel, die **wir Ihnen** zur Verfügung stellen. **Wir** werden das defekte **Produkt** nach **unserem** eigenen Ermessen durch ein neues, erneuertes, oder generalüberholtes Modell mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen ersetzen. **Wir** garantieren nicht, dass ein **Ersatz** dem vorherigen **Produkt** in Bezug auf Modell, Grösse, Abmessungen oder Farbe entspricht.
- **«Serviceanfrage»:** eine von **Ihnen** gestellte **Reparatur- oder Ersatzanfrage** gemäss diesem **Vertrag**.
- **«Händler»:** Verkäufer, der von **uns** zum Verkauf dieses **Vertrags** an **Sie** berechtigt wurde.
- **«Servicegebühr»:** der Betrag, den **Sie** pro **Serviceanfrage** (gegebenenfalls) für gemäss diesem **Vertrag** abgedeckten Services leisten müssen.
- **«Garantieüberblick»:** die erste Seite **Ihres Microsoft-Online-Kontos** und/oder die E-Mail-Bestätigung von **Microsoft**, die **Ihren** Versicherungsschutz im Rahmen dieses **Vertrags** bestätigt.
- **«Laufzeit»:** der Geltungszeitraum dieses **Vertrags** (z. B. 2 oder 3 Jahre), in dem die Bedingungen dieses **Vertrags** laut **Ihrem Garantieüberblick** bzw. **Kaufbeleg** gültig sind.
- **«Wir», «uns», «unser», «Anbieter»:** **Microsoft**.
- **«Sie», «Ihr(e)»:** der Käufer/Eigentümer der durch den vorliegenden **Vertrag** abgedeckten **Produkte**.

#### LAUFZEIT UND BEGINN DES VERSICHERUNGSSCHUTZES

Die Deckung von Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch **Unfallschäden** entstehen, beginnt am Kaufdatum, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben. Die Deckung gilt für den Rest **Ihrer Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**. Massgeblich ist der jeweils frühere Zeitpunkt.

#### QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit der gemäss vorliegendem **Vertrag** bestehende Versicherungsschutz greift, muss das **Produkt**: (a) ein qualifiziertes Microsoft-Surface- oder Studio-Gerät sein (wie im Abschnitt «Abgedeckte Leistungen - Allgemeines» beschrieben); (b) bei **Microsoft** oder bei einem von Microsoft autorisierten **Händler** erworben werden; und (c) mit einer **Hersteller-Garantie** von mindestens zwölf (12) Monaten Laufzeit ausgestattet sein.

#### ABGEDECKTE LEISTUNGEN - ALLGEMEINES

Während der **Laufzeit** deckt im Falle einer **Serviceanfrage** aufgrund von **Unfallschäden** der **Vertrag** die folgenden Kosten ab: (i) Arbeitsaufwand und/oder Ersatzteile für die **Reparatur des Produkts**; ODER (ii) nach **unserem** eigenen Ermessen den Austausch durch ein **Ersatzprodukt** für das **Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**. Den genauen Leistungsumfang, der für **Ihren Vertrag** gilt, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt «Service-Optionen».

## WICHTIGE HINWEISE ZUM VERSICHERUNGSSCHUTZ DURCH DIESEN VERTRAG

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** gewähren, gilt Folgendes:
- ▶ **Wir** behalten uns das Recht vor, ein fehlerhaftes **Produkt** durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Produkt mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu ersetzen, das möglicherweise nicht dasselbe Modell ist bzw. nicht dieselbe Grösse oder Farbe bzw. dieselben Masse aufweist wie das ursprüngliche **Produkt**.
  - ▶ Bei technischen Neuerungen kann es vorkommen, dass das **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das ursprüngliche **Produkt**. In dem Fall erhalten **Sie** gemäss **Vertrag** keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
  - ▶ Alle vertraglich abgedeckten **Produkt**-Teile bzw. -Komponenten sowie Kompletteräte, die gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags** **ersetzt** werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
  - ▶ Zubehörteile, Zubehör und/oder Peripheriegeräte werden meistens nicht in Verbindung mit **Ersatzprodukten** einbezogen oder gewährt.
- B. Der in diesem **Vertrag** beschriebene Versicherungsschutz bietet während des gültigen Garantiezeitraums eines **Herstellers** weder Ersatz noch sonstige Vorteile, die bereits durch die Herstellergarantie abgedeckt sind. Während dieser Frist ist ausschliesslich der **Hersteller** für die im Rahmen der **Herstellergarantie** abgedeckten Leistungen verantwortlich, und diese Leistungen sind NICHT vom vorliegenden **Vertrag** abgedeckt; dies gilt unabhängig davon, ob der **Hersteller** seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.
- C. Der gemäss diesem **Vertrag** bestehende Versicherungsschutz ist auf das ausdrücklich in diesem Dokument Beschriebene beschränkt, soweit dies auf **Ihren Vertrag** anwendbar ist. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem **Vertrag** angegeben ist, ist nicht vertraglich abgedeckt (insbesondere von **Microsoft** bzw. **Microsoft**-Beauftragten separat erbrachte Schulungsleistungen).
- D. **Ihre Pflichten:** **Sie** sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern. Dies gilt insbesondere vorab vor dem Beginn der von diesem **Vertrag** abgedeckten Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht kein Versicherungsschutz.

## SERVICE-OPTIONEN

(Wie in **Ihrem Kaufbeleg** angegeben und soweit auf **Sie** anwendbar)

Wenn **Sie** den erweiterten «Microsoft-Schutz bei Unfallschäden» gemäss **Ihrem Kaufbeleg** erworben haben, umfasst **Ihr Vertrag** nur die Deckung von **Unfallschäden** für **Ihr Produkt**.

### UNFALLSCHÄDEN

**Sie** sind für bis zu höchstens zwei (2) **Serviceanfragen** im **Versicherungszeitraum** für durch **Unfallschaden** erforderliche(n) **Reparatur oder Austausch** im Hinblick auf **Ihr Produkt** vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung** abgedeckt.

### SERVICEGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres Vertrags** ist die Zahlung einer **Servicegebühr** nicht erforderlich.

### HAFTUNGSGRENZE

Während der **Laufzeit** des **Vertrags** beträgt die **Haftungsgrenze** für **Ihr Produkt** zwei (2) **Serviceanfragen** für die Dauer des **Vertrags** gemäss den Daten **Ihres Kaufbelegs**. Der maximale Gesamtbetrag übersteigt nicht den **ursprünglichen Kaufpreis**, der auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben ist.

## ERWEITERTER AUSTAUSCHSERVICE

Diese Dienstleistung sieht einen erweiterten Austauschservice für **Ihr damit abgedecktes Produkt** vor. **Wir** stellen Ihnen ein **Ersatzprodukt** („Ersatzprodukt mit erweitertem Austauschservice“) zur Verfügung, das Ihnen vor dem Eingang des defekten **Produkts bei uns** zugestellt wird. Im Gegenzug muss das defekte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzprodukts** oder einer mit **uns** vereinbarten längeren Frist an **uns** zurückgesandt werden. Wenn **wir** das defekte **Produkt** nicht innerhalb des erforderlichen oder vereinbarten Zeitrahmens erhalten, wird **Ihnen** das nicht zurückgegebene Produkt in der Höhe des **Hersteller-Einzelhandelspreises** für das **Ersatzprodukt** in Rechnung gestellt.

## (SSD)-SPEICHERVERSICHERUNG

Diese Versicherung bietet **Ihnen** die Möglichkeit, das im **Produkt** enthaltene SSD-Laufwerk im Falle eines **Unfallschadens** ohne zusätzliche Kosten zu behalten. **Ihr Ersatzprodukt** enthält ein neues SSD-Laufwerk ohne zusätzliche Kosten. Die Speicherversicherung ist nur für **Microsoft**-Geräte erhältlich, bei denen das SSD-Laufwerk laut technischem Datenblatt auf der **Produktsite Ihres Produkts** als herausnehmbar deklariert ist.

## LIEFERSERVICE ZUM NÄCHSTEN GESCHÄFTSTAG

Mit dieser Versicherung bekommen Sie ein **Ersatzprodukt** (sofern von **Microsoft** vereinbart) per Übernachtkurier an **Ihren Standort** geliefert. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:

- Innerhalb eines (1) Werktags nach Genehmigung **Ihres Anspruchs**, wenn **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit («MEZ») genehmigt wurde; oder
- Innerhalb von zwei (2) Werktagen, wenn **Ihr Anspruch** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wurde.

Für die Zustellung am nächsten Werktag gelten die folgenden Bedingungen:

- VOR** Abschluss dieser **Versicherung** müssen **Sie** die Verfügbarkeit eines Übernachtkurierservice an **Ihrem Standort** bestätigen. **Sie** können dies über die Website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> bestätigen, auf der die Postleitzahlen aufgeführt sind, für die dieser Service verfügbar ist.
- Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Zustelldienste, die Lieferungen am nächsten Werktag durchführen.

Im Sinne dieser Bestimmung sind «Werktage» Montag bis Freitag unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage.

## WAS NICHT VERSICHERT IST - GARANTIEAUSSCHLÜSSE

### DIESER VERTRAG DECKT KEINE SERVICEANFRAGEN IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON FOLGENDEM AB:

- (a) Vorsätzlicher schädlicher, gefährdender, böswilliger, leichtsinniger oder unangebrachter Umgang mit dem **Produkt**, der zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des Produkts führt.
- (b) Schäden an **Ihrem Produkt** oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder auf diese zurückgeführt werden, insbesondere den Einfluss eines Softwarevirus, die fehlende Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere Software- oder digitale Fehlfunktionen.
- (c) Verlust, Diebstahl, mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (d) Nichtberücksichtigung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartungs- und Betriebsbedingungen des **Produkts** oder dessen Lagerung unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (e) Gewöhnlicher Verschleiss und allmähliche Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (f) **Produkte** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (g) Durch den Ausbau des SSD-Laufwerks an **Ihrem Produkt** entstandene Schäden.
- (h) Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden.
- (i) Fehlende oder nicht ordnungsgemässe Verpackung des **Produkts** beim Transport, was zu transportbedingten Schäden am **Produkt** führt.
- (j) Kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, einschliesslich Beschädigungen, Kratzern und Dellen, sofern diese nicht zu einem Funktionsverlust führen.
- (k) Frostschaen, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen. Alle **mittelbaren Schäden**, z. B.: (i) auf einen definierten **Unfallschaden** zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbussen, nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, von **uns** oder mit **uns** verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsservices oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, einschliesslich nicht vertraglich abgedeckter Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen bzw. die Unmöglichkeit der Erbringung von Dienstleistungen; (iii) Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) **Ihnen** entstandene Kosten in Verbindung mit kundenspezifischen Installationen zum Einbau des **Produkts**, darunter Ständer und Halterungen von Fremdunternehmen sowie kundenspezifische Wandnischen und Ähnliches, oder (v) **Ersatz**, bei dem es sich um ein anderes Modell handelt bzw. der eine andere Grösse oder Farbe oder andere Abmessungen als das vorherige **Produkt** aufweist.
- (l) **Wir** übernehmen keinerlei Haftung für Sachschäden, wenn diese auf die Bedienung, Wartung oder Verwendung des **Produkts** bzw. eines gemäss **Vertrags** bereitgestellten **Ersatzes** zurückzuführen sind.
- (m) Ereignisse infolge widriger Umstände, insbesondere Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion oder Zusammenstoss des Objekts an etwas oder Zusammenstoss mit einem anderen Objekt, Brand, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand, Rauch, Kernstrahlung, radioaktiver Kontamination, behördliche Massnahmen oder eine Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation.
- (n) **Produkte**, die von einem **Herstellerrückruf**, einer Gewährleistung des Herstellers oder einer Nachbesserung durch den Hersteller zur Reparatur von Konstruktions- oder Komponentenmängeln, unsachgemässer Bauweise oder **Herstellerfehlern** betroffen sind, und zwar unabhängig davon, ob der **Hersteller** diese Reparaturen bezahlen kann oder nicht.
- (o) Normale zyklische oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Kosten für Bauteile, die nicht der ursprünglichen Garantie des **Herstellers** auf das **Produkt** unterliegen, sowie für nicht funktionierende/nicht angetriebene Teile und insbesondere Kunststoffteile und andere Teile wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Gehäuse aus Kunststoff oder Guss, Schalter und Verkabelungen.
- (q) **Bestehende Mängel**, die **Ihnen** entstanden oder bereits bekannt sind.
- (r) **Serviceanfragen**, für die kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, sofern **wir** der Gewährung der **vertraglichen** Vorteile nicht zustimmen.
- (s) Jegliche **Serviceanfragen** für die Wiederherstellung von Software oder die Daten und die Wiederbeschaffung von Daten von Ihrem Produkt.
- (t) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungsansprüche oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb als Mittel zur Schadenszufügung oder durch Computer, Computersysteme, Computersoftwareprogramme, bösartigen Code, Computerviren oder -prozesse oder andere elektronische Systeme verursacht oder mitverursacht werden oder sich daraus ergeben.
- (u) Sämtliche **Serviceanfragen** oder Vorteile im Rahmen dieses **Vertrags**, soweit die Bereitstellung einer solchen Deckung, die Zahlung einer solchen **Serviceanfrage** oder die Bestimmungen eines solchen Vorteils **uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäss den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Verordnungen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

## SERVICEANFRAGEN

**Wichtig: Das Einreichen einer Serviceanfrage bedeutet nicht automatisch, dass der Unfallschaden Ihres Produkts von Ihrem Vertrag gedeckt wird. Damit eine Serviceanfrage berücksichtigt werden kann, müssen Sie Microsoft zunächst kontaktieren, damit eine erste Problemdiagnose zu Ihrem Produkt erstellt werden kann. Versicherungsschutz für Schäden, die an diesem Produkt durch eine nicht genehmigte Reparatur verursacht werden, besteht nicht.**

Bitte halten Sie sich an die folgenden Verfahren, um so schnell wie möglich, in jedem Fall aber innerhalb von vierzehn (14) Arbeitstagen nach Eintritt des **Schadensfalls**, eine Genehmigung und den entsprechenden Service zu erhalten. Die Nichteinhaltung dieser Verfahren kann **Ihren Anspruch** ungültig machen.

Rufen **Sie Microsoft** unter Angabe Ihres **Kaufbelegs** unter der auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen

Telefonnummer an oder besuchen Sie <https://support.microsoft.com>, um Online-Support zu erhalten. Die autorisierten Mitarbeiter werden umgehend nähere Angaben zu dem Problem einholen, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben. Wenn sie das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Nummer für Ihre **Serviceanfrage** und weitere Anweisungen, um Serviceleistungen zu **Ihrem Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Händler** und senden Sie **Ihr Produkt** auch an keine andere Stelle, wenn **Microsoft Sie** nicht ausdrücklich dazu auffordert. Wenn **Sie** von den Microsoft-Mitarbeitern aufgefordert werden, das **Produkt** zu einem autorisierten Serviceunternehmen in **Ihrer Nähe** oder zu einem **Händler** zu bringen oder wenn **Sie** aufgefordert werden, das **Produkt** an eine andere Stelle zu schicken (etwa eine autorisierte Verwahrstelle), legen Sie der Sendung bitte die folgenden Posten bei:

- (1) Das fehlerhafte **Produkt**;
- (2) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**;
- (3) Eine kurze Beschreibung des Problems, das **Sie** an dem **Produkt** festgestellt haben; und
- (4) Bitte legen Sie die Nummer der **Serviceanfrage** bei, die **Microsoft Ihnen** mitgeteilt hat.

HINWEIS: Wenn **Microsoft Sie** auffordert, das **Produkt** an eine andere Stelle zu senden, gibt das Unternehmen **Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Es übernimmt die Kosten für den Postversand von und zu **Ihrem Standort**, sofern **Sie** alle Anweisungen uneingeschränkt befolgen. **Sie** werden aufgefordert, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** keine Haftung für Versandkosten oder Schäden übernehmen, die von **Ihnen** oder **Ihrem** bevollmächtigten Vertreter durch unsachgemässe Verpackung verursacht werden.

Der Versicherungsschutz wird nur für Serviceleistungen gewährt, die von einem Dienstleister, einem **Händler** oder einer Verwahrstelle erbracht werden, die von **uns** autorisiert worden ist. Endet **Ihre Vertragslaufzeit** während der Bearbeitung einer bereits bewilligten **Serviceanfrage**, so wird diese **Serviceanfrage** gemäss den Bedingungen des vorliegenden **Vertrags** abgewickelt.

#### BETRUG

- 1) Sollten **Sie** betrügerische **Serviceanfragen** im Rahmen dieses **Vertrags** geltend machen:
  - a) sind wir nicht zur Zahlung der **Serviceanfrage** verpflichtet;
  - b) können **wir** von **Ihnen** alle von **uns** an **Sie** im Rahmen der **Serviceanfrage** gezahlten Beträge zurückfordern; und
  - c) können wir durch einfache Mitteilung an **Sie** den **Vertrag** mit Wirkung zum Zeitpunkt des Betrugsversuchs kündigen.
- 2) Machen **wir** von **unserem** unter (1) (c) weiter oben dargelegten Recht Gebrauch,
  - a) haften **wir Ihnen** gegenüber nicht für einschlägige Ereignisse, die sich nach dem Zeitpunkt des Betrugsversuchs ereignen. Einschlägige Ereignisse sind Ereignisse, die zu **unserer** vertraglichen Haftung gemäss dem **Vertrag** führen (darunter der Eintritt von Versicherungsschäden, das Einreichen von **Serviceanfragen** oder die Mitteilung über eine mögliche **Serviceanfrage**);
  - b) sind **wir** nicht zur Rückerstattung bereits gezahlter Prämien verpflichtet.

#### ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** wird nicht automatisch erneuert und endet mit dem Ablauf **Ihrer Vertragslaufzeit**.

#### ÜBERTRAGBARKEIT

Der Versicherungsschutz gemäss diesem **Vertrag** kann nicht von **Ihnen** auf andere Parteien bzw. andere **Produkte** übertragen werden.

#### KÜNDIGUNG

##### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

**Sie** können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **Microsoft** Ihre Kündigungsabsicht wie nachstehend beschrieben anzeigen.

**Sie** können sich an den **Verwalter** wenden unter: Policy/Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Sie können **Microsoft** unter der unter <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angeführten Telefonnummer anrufen, oder Sie können uns per E-Mail an [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) kontaktieren.

##### WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dem Abschluss des **Vertrags**, erhalten **Sie** eine Rückerstattung von einhundert Prozent (100 %) auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** gezahlten Preis, sofern noch keine **Serviceanfrage** gestellt wurde.

##### NACH ABLAUF DER WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihre** Kündigung später als fünfundvierzig (45) Tage nach dem Abschluss des **Vertrags**, und ist die **Haftungsgrenze** nicht erreicht, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des für den **Vertrag** gezahlten Kaufpreises, unter dem Vorbehalt, dass noch keine **Serviceanfrage** gestellt wurde.

##### UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** von **uns** spätestens dreissig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Kündigungsgrundes und des Datums des Inkrafttretens der Kündigung an **Ihre bei uns** vorliegende Adresse (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesandt. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien, und es wird keine Kündigungsgebühr fakturiert.

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

- (a) Nichtbezahlung des **Vertragskaufpreises** resp. der Vertragskaufgebühr **Ihrerseits**

- (b) bewusste Falschdarstellung **Ihrerseits**
- (c) wesentliche Verletzung der **Vertragspflichten** durch **Sie** in Verbindung mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung.

## BESCHWERDEVERFAHREN

Wir möchten **Ihnen** stets einen erstklassigen Service bieten. Sollten **Sie** mit dem Service jedoch nicht zufrieden sein, benachrichtigen Sie **uns** bitte über **Microsoft** unter der auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail unter: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wir** antworten innerhalb von drei (3) Werktagen nach Eingang **Ihrer** Beanstandung bei **uns**. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieses Zeitraums eine vollständige Antwort zu übermitteln (etwa weil eine genaue Untersuchung erforderlich ist), erhalten **Sie** von **uns** eine vorläufige Antwort mit Informationen darüber, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, wann **Sie** mit einer vollständigen Antwort rechnen können und von wem **Sie** diese Antwort erhalten. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beanstandung innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet. Wenn die Bearbeitung länger als vier (4) Wochen dauert, werden wir den aktuellen Stand der Dinge erläutern und **Ihnen** mitteilen, wann **Sie** eine Antwort erwarten können.

Dieses Beschwerdeverfahren beeinträchtigt **Ihren** Rechtsanspruch nicht.

## PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

### DATENSCHUTZ

**Microsoft** (als **Verwalter**) setzt sich für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäss den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften (im Folgenden die «Vorschriften») ein. Für die Zwecke der Vorschriften ist **Microsoft** der Datenverantwortliche. Informationen darüber, wie **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten, finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#) oder unter <https://privacy.microsoft.com>.

### Wie wir Ihre persönlichen Daten nutzen und wem wir sie offenlegen

**Wir** können die von **uns** über **Sie** in Verbindung mit diesem **Vertrag** gesammelten und über **Sie** gespeicherten persönlichen Daten für die Bearbeitung Ihrer Serviceanfragen unter diesem Vertrag, den Erhalt von Versicherungen, die Bearbeitung von Ansprüchen und andere damit verbundene Zwecke (dies kann auch automatisierte Entscheidungen zum Abschluss von Versicherungsverträgen umfassen), für das Angebot von Verlängerungen, zu Forschungs- oder statistischen Zwecken und um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** glauben, dass diese für **Sie** von Interesse sein könnten, verwenden. **Wir** werden **Ihre** Daten auch zum Schutz vor Betrug und Geldwäscherei und zur Erfüllung **unserer** allgemeinen gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen verwenden.

### Weitergabe Ihrer persönlichen Daten

**Wir** können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die **uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schliesst **unsere** Konzerngesellschaften, Affinity Partner, Makler, Mittler, Fremdverwalter, Auskunftseien, medizinische Dienstleister, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetzes wegen erforderliche Stellen mit ein.

### Grenzüberschreitende Datenübermittlung

Die persönlichen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können von **uns** an einen Ort ausserhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums («EWR») übermittelt, dort verarbeitet und gespeichert werden. Wenn **wir Ihre** persönlichen Daten an einen Ort ausserhalb des EWR übertragen, gewährleisten **wir**, dass die Daten sicher, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie gemäss den Vorschriften behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten ausschliesslich in Länder, die laut Einschätzung des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖP) oder des Schweizerischen Bundesrates einen angemessenen Schutz bieten. Liegt kein Angemessenheitsbeschluss vor, wenden **wir** gegenüber solchen Parteien in Fragen des Datenschutzes die von der Europäischen Kommission genehmigten «Standardvertragsklauseln» an. Sie können weitere Informationen zu bestimmten Übermittlungen oder Ländern und den jeweiligen ergriffenen Sicherheitsmassnahmen anfordern, indem Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

### 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 Bearbeitung auf **unseren** legitimen Interessen beruht;
- c) zu den sich unter **unserer** Kontrolle befindlichen persönlichen Daten Auskunft zu erhalten 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 Beschränkung der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten zu verlangen;
- g) von **uns** zu verlangen, **Ihnen Ihre** persönlichen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereitzustellen oder **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter zu „portieren“, wobei die Bearbeitung in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung oder der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und automatisiert erfolgt;
- h) Je nach Ihrem Wohnort haben Sie möglicherweise das Recht, eine Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzulegen;
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Datenverarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmässigkeit der Verarbeitung auf Grundlage einer vor dem Widerruf erteilten Einwilligung hätte.

### Aufbewahrung

**Ihre** Daten werden nicht länger als erforderlich aufbewahrt; die Datenverwaltung erfolgt in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung.



In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des Versicherungsvertrags bzw. **unserer** Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, sofern **wir** nicht aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet sind, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** persönlichen Daten durch **uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer). Die vollständige Adresse entnehmen Sie bitte der Website (<https://privacy.microsoft.com>).

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### RECHTSWAHL

Die **Vertrags**parteien können das auf diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, unterliegt dieser **Vertrag** schweizerischem Recht. Für die Anhörung von Streitigkeiten zwischen den Parteien dieses **Vertrages** ist das Gericht an **Ihrem** Wohnsitz in der Schweiz nicht ausschliesslicher Gerichtsstand.

### UNTERVERTRAG

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

### SALVATORISCHE KLAUSEL

Wenn ein Teil dieses Vertrags für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt wird, bleiben die restlichen Vertragsbestimmungen gültig und durchsetzbar.

### HINWEISE

**Wir** werden **Sie** zwecks der Verwaltung **Ihres Vertrags** unter der **uns** von **Ihnen** mitgeteilten Telefonnummer, Anschrift bzw. elektronischen Adresse kontaktieren. Alle Mitteilungen bzw. Anfragen in Verbindung mit diesem **Vertrag** erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst, übermittelt werden.

### GESAMTE VEREINBARUNG

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

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