

AGB zur Garantieverlängerung („Vertrag“)

Vielen Dank, dass **Sie** den „Microsoft-Garantieverlängerungsvertrag Plus“ erworben haben. Bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen bitte zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie bei einem **Anspruch** beide Unterlagen benötigen. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe für **Sie** gedacht, damit **Sie** die im Rahmen **Ihres Vertrages** abgesicherten und unter „ABGESICHERTE LEISTUNGEN“ angeführten Leistungen kennen und verstehen. Sollten Sie Fragen zu den Vertragsbedingungen in diesem **Vertrag** oder zu **Ihrer** Garantieabsicherung im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **Microsoft** unter <https://support.microsoft.com>.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

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

- **„Microsoft“**, **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website: www.microsoft.com.
- **„Ausfall“**: der mechanische und/oder elektrische Ausfall des **Produkts**, der dazu führt, dass es nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern dieser Ausfall durch Material- oder Verarbeitungsfehler verursacht wird.
- **„Anspruch“**: eine von **Ihnen** gestellte **Reparatur-** oder **Ersatzanforderung** gemäß diesem **Vertrag**.
- **„Vertrag“**: Dieses Dokument mit den Details zu allen Bestimmungen, Bedingungen und Einschränkungen des **Microsoft-Garantieerweiterungsprogramms**, das **Ihnen** beim Kauf von **Microsoft** oder **unserem Händler** ausgehändigt wurde.
- **„Mittelbare Verluste“**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch einen Garantiefall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** abgedeckt sind. Hierzu zählen etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsgrenze“**: Die in den „Garantieplanoptionen“ angegebene, während der **Laufzeit** des **Vertrags** geltende Haftungsobergrenze für sämtliche Garantieansprüche und je **Garantiefall**.
- **„Hersteller“**: der Erstausrüster (OEM, Original Equipment Manufacturer) des **Produkts**.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der von **Ihnen** für die abgesicherten **Produkte** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Produkt(e)“**: die von **Ihnen** gekauften qualifizierten **Microsoft-Geräte**, die im Rahmen dieses **Vertrags** abgesichert sind, und die im Abschnitt „Qualifizierte Produkte“ aufgeführt sind.
- **„Kaufbeleg“**: der Original-Kaufbeleg, der an der Verkaufsstelle ausgestellt wurde und auf dem das Datum des **Vertragsabschlusses**, das gekaufte **Produkt** und die **Vertragslaufzeit** bestätigt werden.
- **„Reparatur(en)“**: die von **uns** ergriffenen Maßnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Funktionsweise **Ihres Produkts** nach einem **Ausfall**. *Zur Reparatur des Produkts können neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile verwendet werden, deren Leistung den Werksspezifikationen des Original-Produkts entspricht.*
- **„Ersetzen“** oder **„Ersatz“**: Artikel, die **wir Ihnen** zur Verfügung stellen. **Wir ersetzend** das defekte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, überarbeitetes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen, und **wir** übernehmen keinerlei Garantie, dass ein **Ersatzprodukt** dasselbe Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessungen oder dieselbe Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
- **„Händler“**: der Verkäufer, der von **uns** autorisiert wurde, diesen **Vertrag** mit **Ihnen** zu schließen.
- **„Garantieüberblick“**: die erste Seite **Ihres Microsoft-Online-Kontos** wie im Abschnitt „Garantieoptionen“ angegeben und/oder die E-Mail-Bestätigung von **uns**, durch die **Ihre** Absicherung im Rahmen dieses **Vertrags** bestätigt wird.
- **„Laufzeit“**: der Geltungszeitraum dieses **Vertrags** (z. B. 2 oder 3 Jahre), in dem die Bedingungen dieses **Vertrags** laut **Ihrem Garantieüberblick** und/oder **Kaufbeleg** gültig sind.
- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: **Microsoft**
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**: Käufer/Eigentümer der durch den vorliegenden **Vertrag** abgesicherten **Produkte**.

LAUFZEIT UND BEGINN DER GARANTIEABSICHERUNG

Die Absicherung bei einem **Ausfall** beginnt mit dem Ende der **Herstellergarantie** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die verbleibende Dauer **Ihrer Laufzeit** gemäß **Garantieüberblick** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze** bestehen. Maßgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.

QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit die laut **Vertrag** bestehende Garantieabsicherung in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (a) ein qualifiziertes **Microsoft-Surface-** oder **Studio-Gerät** sein; (b) bei **Microsoft** oder bei einem autorisierten **Händler** erworben worden sein; und (c) eine **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten haben.

ABGESICHERTE LEISTUNGEN – ALLGEMEINES

Während der oben beschriebenen **Vertragslaufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle eines abgesicherten **Anspruchs** aufgrund eines **Ausfalls** Folgendes vor: (i) den Arbeitsaufwand und/oder Ersatzteile für die **Reparatur** des abgesicherten **Produkts** oder (ii) nach **unserem** eigenen Ermessen den **Austausch** des **Produkts** anstelle einer **Reparatur** oder (iii) einen sofortigen **Austausch** des **Produkts**, falls in **Ihrem Garantieüberblick** („Absicherung“, „absichern“, „abgesichert“) aufgeführt. Den genauen Leistungsumfang, der für **Ihnen** Plan gilt, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt „GARANTIEOPTIONEN“.

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: EINBEHALT DES SSD-LAUFWERKS UND VERSAND AM NÄCHSTEN WERKTAG

Wenn **Sie** einen zusätzlichen Service ausgewählt und erworben haben, der auf **Ihrem Kaufbeleg** ausgewiesen ist, erbringen **wir** die folgenden Leistungen:

Falls **Sie** für die Option bezahlt haben, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des abgesicherten **Produkts** im Falle eines abgesicherten **Ausfalls** zu behalten, enthält **Ihr** repariertes **Produkt** ein neues SSD-Laufwerk ohne zusätzliche Kosten. Diese Zusatzleistung ist nur für **Microsoft**-Geräte erhältlich, bei denen das SSD-Laufwerk laut technischem Datenblatt auf der **Produkt**-Seite **Ihres** abgesicherten **Geräts** als herausnehmbar deklariert ist.

Wenn **Sie** für den Service am nächsten Werktag gezahlt haben, wird der **Ersatz** (von **uns** bestimmt) von einem Versandunternehmen innerhalb eines Tages an die von **Ihnen** angegebene Adresse geliefert, und zwar wie folgt:

- a) Innerhalb eines (1) Werktags nach Genehmigung **Ihres Anspruchs**, wenn **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit („MEZ“) genehmigt wurde; oder
- b) 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:

- a) Wenn **Sie** den Service für Lieferung am nächsten Werktag in Anspruch nehmen möchten, müssen **Sie** VOR Abschluss dieses **Vertrags** bestätigen, dass der Zustelldienst am nächsten Werktag an **Ihrem** Wohnort verfügbar ist. **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.
- b) 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.

WICHTIGE ANMERKUNGEN BEZÜGLICH DER VERTRAGLICHEN GARANTIEABSICHERUNGES

- A. Wenn **wir Ihnen** ein **Ersatzprodukt** 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 **Produktteile** bzw. -komponenten oder Komplettgeräte, 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. Die in diesem **Vertrag** beschriebene Garantieabsicherung gilt ab dem Ende der ursprünglichen **Hersteller**-Garantie und ersetzt keine Leistungen oder bietet keine doppelten Leistungen während der Garantielaufzeit. Während dieser Frist ist ausschließlich der **Hersteller** für die im Rahmen der **Hersteller**garantie abgesicherten Leistungen verantwortlich, und diese Leistungen sind nicht im Rahmen des vorliegenden **Vertrages** abgesichert; dies gilt unabhängig davon, ob der **Hersteller** seine Pflichten erfüllen kann oder nicht.
- C. Die gemäß diesem **Vertrag** bestehende Garantieabsicherung ist auf das ausdrücklich in diesem Dokument Beschriebene beschränkt, soweit dies für **Ihren Vertrag** zutrifft. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, wird nicht vom Garantieabsicherung abgedeckt (insbesondere von **Microsoft** bzw. **Microsoft**-Beauftragten separat erbrachte Schulungsleistungen).
- D. **Ihre** Pflichten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmäßig eine Sicherungskopie der gesamten Software und/oder Daten zu erstellen. Dies gilt insbesondere vor Beginn der von diesem **Vertrag** abgesicherten Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht KEINE Absicherung im Rahmen dieses **Vertrags**.

GARANTIEOPTIONEN

Ihren Garantieüberblick finden Sie unter <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business> . Wenn **Sie** laut **Ihrem Garantieüberblick** den „Surface Plan“ erworben haben, umfasst **Ihr Vertrag** die Garantieabsicherung bei einem **Ausfall Ihres Produkts**.

AUSFALL

Während der Vertragslaufzeit sind höchstens bis zu zwei (2) **Ansprüche** für eine durch einen **Ausfall** entstandene notwendige **Reparatur** ODER einen **Ersatz Ihres Produkts** vorbehaltlich der **Haftungsgrenze** abgesichert.

HAFTUNGSGRENZE

Während der **Laufzeit** des **Vertrags** umfasst die **Haftungsgrenze** für **Ihr Produkt** insgesamt zwei (2) **Ansprüche** gemäß den Angaben auf **Ihrem Kaufbeleg**. Der maximale Gesamtbetrag übersteigt nicht den **ursprünglichen Kaufpreis**, der auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben ist.

ANMERKUNG ZU ERSATZPRODUKTEN: Entscheiden **wir uns** zu einem **Ersatz Ihres Produkts**, bieten **wir Ihnen** ggf. einen erweiterten Austauschservice an. In diesem Fall wird **Ihnen** das **Ersatzprodukt** unter Umständen zugestellt, noch bevor **wir Ihr** defektes **Produkt** erhalten haben. **Sie** sind verpflichtet, **Ihr** defektes **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach bestätigten Empfang des **Ersatzprodukts** an **uns** abzusenden. Senden **Sie** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach bestätigten Empfang des **Ersatzprodukts** an **uns** zurück, stellen **wir Ihnen** eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das Ersatzprodukt in Rechnung.

WAS NICHT ABGESICHERT IST

DIESER VERTRAG SICHERT KEINE ANSPRÜCHE GARANTIELEISTUNGEN AB IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON:

- (a) Unfallschäden, d. h. materielle Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, die die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigen.
- (b) der vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des Produkts führt.
- (c) Fehlfunktionen oder Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) oder durch System-Updates verursacht oder auf diese zurückgeführt werden, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Auswirkungen eines Softwarevirus oder andere Software- oder digitale Fehlfunktionen.
- (d) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Abhandenkommen.
- (e) der Nichteinhaltung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, der Betrieb oder die Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (f) gewöhnlichem Verschleiß und der allmählichen Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) unsachgemäßer Verpackung bzw. unsachgemäßem Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die/der zu einer Beschädigung des **Produkts** während dem Versand führt; hierzu zählt auch die unsachgemäße Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- (h) aller **mittelbaren Verluste**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
 - (i) auf einen **Ausfall** zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbußen, nicht definierte mechanische/elektrische Ausfälle, von **Microsoft** oder dessen verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsservices oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt**, einschließlich, aber nicht beschränkt auf nicht abgesicherte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit, aus beliebigen Gründen Dienstleistungen zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen zur Anpassung des **Produkts**, entstehen, wie z. B. Ständer und Halterungen von Fremdunternehmen sowie kundenspezifische Wandnischen und Ähnliches, oder (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell, eine andere Größe, Abmessung oder Farbe hat als das vorherige **Produkt**.
- (i) Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder Reparaturen, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt wurden.
- (j) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (k) Bei folgenden Ereignissen: Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindselige Handlungen oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Witterungseinflüsse oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch, nukleare Strahlung, radioaktive Verseuchung, Aufruhr, Krieg oder feindselige Handlungen, staatliche Maßnahmen oder Fehlfunktionen des Internets oder anderer Telekommunikationseinrichtungen ist **Ihr Produkt** im Falle eines **Anspruchs** nicht abgesichert.
- (l) **Reparaturen** oder **Ersatzteile**, die vom **Hersteller** aufgrund eines **Hersteller-Rückrufs**, einer Garantie oder Nachbesserung zur Reparatur von Konstruktions- oder Bauteilmängeln oder Fehlkonstruktionen bereitgestellt werden.
- (m) **Produkte** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (n) kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt**, unabhängig von der Schadensursache, einschließlich Schrammen, Kratzer und Dellen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (o) normaler zyklischer oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Zubehörteilen, Peripheriegeräten (wie abnehmbarer Tastaturen, digitaler Stifte) oder Anschlussgeräten, sofern nicht ausdrücklich in den „Garantieplanoptionen“ erwähnt, und den Kosten für deren Ersatz, sollten diese nicht mit dem **Ersatzprodukt** kompatibel sein.
- (q) Mängel des Bildschirms/Monitors, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrennte Bilder bei CRT-, LCD-, LED- oder Plasmabildschirmen, die durch Videospiele, die verlängerte Anzeige eines oder mehrerer Videosignale oder rissige Bildschirme verursacht werden.
- (r) Die Kosten für Bauteile, die nicht von der Garantie des ursprünglichen **Herstellers** auf das **Produkt** abgesichert sind, sowie für nicht betriebsnotwendige bzw. nicht strombetriebene Teile und einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile und andere Teile wie Zubehörkabel, Akkus (sofern in vorliegendem **Vertrag** nicht anderweitig geregelt), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formteile, Schalter und Kabel.
- (s) Haftung oder Schadensersatz für Sachschäden, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (t) Alle Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleißteil vorgesehen ist.
- (u) Alle **Ansprüche**, bei denen kein **Kaufbeleg** vorgelegt wurde, sofern **wir** der Gewährung der **vertraglichen** Leistungen nicht zustimmen.
- (v) Alle **Ansprüche** auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (w) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungen 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.
- (x) Durch den Ausbau des SSD-Laufwerks aus **Ihrem Produkt** entstandene Schäden.
- (y) Alle **Ansprüche** oder Leistungen im Rahmen dieses **Vertrags**, soweit die Bereitstellung einer solchen Zahlung für einen solchen **Anspruch** oder die Bestimmungen einer solchen Leistung 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 würden.

GARANTIEANSPRÜCHE

Wichtig: Die Geltendmachung eines Anspruchs bedeutet nicht automatisch, dass der Ausfall Ihres Produkts durch Ihren Vertrag abgesichert ist. Damit ein Anspruch berücksichtigt werden kann, müssen Sie sich zunächst mit uns in Verbindung setzen, um eine erste Diagnose des Problems bei Ihrem Produkt zu erhalten. Dieser Vertrag deckt keine Schäden am Produkt ab, wenn Sie eine nicht autorisierte Reparatur vornehmen.

Bitte halten Sie sich an die folgenden Verfahren, um so schnell wie möglich, in jedem Fall aber innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Auftreten des **Garantieanspruchs**, eine Genehmigung und Serviceleistungen zu erhalten. Wenn diese Verfahren nicht eingehalten werden, kann **Ihr Garantieanspruch** erlöschen.

Wenn **Sie** einen **Garantieanspruch** geltend machen, stellen **wir Ihnen** Fragen zu **Ihrem Garantieanspruch** und der Art der **Ausfalls**.

Für einen optimalen Service müssen **Sie Ihren Kaufbeleg** griffbereit halten und **uns** unter der Telefonnummer anrufen, die Sie unter folgender Adresse finden: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter werden umgehend nähere Angaben zu **Ihrem** Problem einholen, das Sie mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben. Wenn **wir** das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Serviceanfragenummer zu Ihrem **Anspruch** und weitere Anweisungen, um Serviceleistungen zu **Ihrem Produkt** zu erhalten.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Händler**, und senden Sie **Ihr Produkt** auch an keine andere Stelle, wenn **wir Sie** nicht ausdrücklich dazu auffordern. Wenn **Sie** von **uns** angewiesen werden, das **Produkt** per Paketdienst einzuschicken, legen Sie **Ihrem Produkt** bitte unbedingt alle folgenden Unterlagen bei:

- (1) eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**,
- (2) eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, und
- (3) eine gut sichtbare Angabe der Servicenummer **Ihres Garantieanspruchs**, die **wir Ihnen** mitgeteilt haben.

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** einzusenden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Beim Versand übernehmen **wir** die Kosten für den Transport zu und von **Ihrem** Wohnort, wenn **Sie** alle **unsere** Anweisungen befolgen. Wir weisen **Sie** darauf hin, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** besondere Vorsicht walten zu lassen, da **wir** weder für Versandkosten noch für Schäden aufgrund einer unsachgemäßen Verpackung durch **Sie** haften. Solange es nicht bei **uns** eingeht, tragen **Sie** die Verantwortung für das **Produkt**.

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

WICHTIG: ÖFFNEN SIE DAS PRODUKT NICHT. DAS ÖFFNEN DES PRODUKTS KANN ZU SCHÄDEN FÜHREN, DIE VERTRAGLICH NICHT ABGESICHERT SIND UND KANN IHR PRODUKT, SELBST GEGEN ZAHLUNG EINER GEBÜHR, VON JEDLICHER SERVICELEISTUNG AUSSCHLIESSEN. NUR WIR ODER EIN VON UNS AUTORISIERTER SERVICELEISTENDER DARF DAS PRODUKT REPARIEREN ODER INSTAND HALTEN.

UNSERE PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesendet haben, werden **wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **uns** zurückerstattet, wenn ein gültiger **Anspruch** vorliegt und das Porto nicht im Voraus gezahlt wurde.
- (c) Stellen **wir** eine Fehlfunktion an **Ihrem Produkt** gemäß vorliegendem **Vertrag** fest, **reparieren wir** dieses oder **ersetzen** es (nach **unserem** alleinigen Ermessen). **Wir** übernehmen diese Leistungen für **Sie** unentgeltlich, wenn die Fehlfunktion durch einen **Ausfall** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein überholtes Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **wir Ihr Produkt ersetzen**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **unser** Eigentum und das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über; die Garantieabsicherung für dieses **Produkt** geht vorbehaltlich der **Haftungsgrenze** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** auf das Ersatzprodukt über.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** Funktionsstörungen aufweist, besteht dafür gemäß vorliegendem **Vertrag** keinerlei Absicherung. Nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** können **wir** für die Diagnose und Behebung der Störungen **Ihres Produkts** im Rahmen **unseres** Service von Ihnen eine Gebühr verlangen.

IHRE PFLICHTEN

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

- (a) **uns** die Seriennummer **Ihres Produkts** mitzuteilen.
- (b) **uns** Angaben über Symptome und Ursachen des Problems an **Ihrem Produkt** mitzuteilen.
- (c) auf Anfrage alle erforderlichen Informationen über das Modell **Ihres Produkts**, sämtliches an **Ihr Produkt** angeschlossenes oder installiertes Zubehör, angezeigte Fehlermeldungen, vor Auftreten des Problems an **Ihrem Produkt** durchgeführte Schritte und zur Behebung des Problems ergriffene Maßnahmen mitzuteilen.
- (d) vor der Geltendmachung eines **Garantieanspruchs** die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren.
- (e) die von **uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen und **uns** vorab keine Produkte und Zubehörteile zuzusenden, die nicht für **Reparatur** oder **Ersatz** gedacht sind und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken.
- (f) **Sie** sind selbst dafür verantwortlich, sämtliche Software und Daten regelmäßig sowie vor jeder **Reparatur** zu sichern. Dieser **Vertrag** sichert nicht die Wiederherstellung von Software oder Daten oder den Abruf von Daten auf bzw. von **Ihrem Produkt** ab, und **wir** sind nicht in der Lage,

diese Daten auf ein **Ersatzprodukt** zu übertragen, das **Ihnen** möglicherweise zur Verfügung gestellt wird. **Wir** sind in keinem Fall für die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für die Wiederbeschaffung von Daten von einem **Produkt** verantwortlich.

GESETZLICHE RECHTE

Neben den Rechten aus diesem **Vertrag** gelten für **Sie** auch die gesetzlichen Rechte. Diese Rechte, die für **Sie** unter Umständen vorteilhafter sind, werden durch diesen **Vertrag** nicht eingeschränkt. Dieser **Vertrag** berührt auch keine der Rechte, die **Sie** gegenüber dem Verkäufer des **Produkts** haben.

BETRUG

Wenn **Sie** einen betrügerischen **Garantieanspruch** geltend machen, oder wenn **Sie** betrügerische Mittel oder Vorrichtungen im Rahmen dieses **Vertrags** einsetzen, verlieren **Sie** alle Leistungsansprüche aus diesem **Vertrag** und das **Vertragsverhältnis** endet mit sofortiger Wirkung. **Wir** behalten uns vor, die Polizei und/oder andere Strafverfolgungsbehörden über die Umstände eines solchen Garantieanspruchs zu informieren. **Wir** behalten uns das Recht vor, eine Untersuchung **Ihres** Garantieanspruchs zu veranlassen, und die Kosten für eine Untersuchung eines betrügerischen Garantieanspruchs im Rahmen dieses **Vertrags** von **Ihnen** zurückzufordern.

ERNEUERBARKEIT

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf **der Laufzeit** nicht erneuert werden.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der aus diesem **Vertrag** kann von Ihnen nicht auf einen Dritten oder ein Produkt übertragen werden, das ursprünglich nicht durch den **Vertrag** abgedeckt war.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit widerrufen, indem Sie **Microsoft** Ihre Widerrufsabsicht wie nachstehend beschrieben anzeigen.

Um Ihr Recht auf Widerruf auszuüben,

müssen **Sie Microsoft** durch eine unmissverständliche Erklärung unter folgender Adresse informieren: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Sie können **Microsoft** unter der unter <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angeführten Telefonnummer anrufen oder per E-Mail an msepbus@microsoft.com kontaktieren.

WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Widerrufsanspruch innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach **Vertragsabschluss**, erstatten wir **Ihnen** einhundert Prozent (100 %) des von **Ihnen** für den **Vertrag** entrichteten Preises (sofern in diesem Zeitraum keine **Ansprüche** geltend gemacht wurden) unverzüglich und spätestens vierzehn Tage nach dem Tag, an dem **wir** Mitteilung über Ihren Widerruf dieses **Vertrags** erhalten haben. Für diese Erstattung verwenden **wir** die Zahlungsmethode, die **Sie** für die ursprüngliche Transaktion verwendet haben, es sei denn, mit **Ihnen** wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Sie müssen in keinem Fall Gebühren für diese Erstattung zahlen.

NACH ABLAUF DER WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Widerrufsanspruch später als fünfundvierzig (45) Tage nach dem Abschluss des **Vertrags**, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf den von **Ihnen** für den **Vertrag** entrichteten Kaufpreis, sofern die **Haftungsgrenze** nicht erreicht wurde.

UNSER WIDERRUFSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** widerrufen, erhalten **Sie** von **uns** spätestens dreißig (30) Tage vor dem Inkrafttreten des Widerrufs eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Widerrufsgrundes und des Datums des Inkrafttretens des Widerrufs an **Ihre** bei **uns** vorliegende Adresse (E-Mail-Adresse oder Postanschrift) gesandt. Wenn **wir** diesen **Vertrag** widerrufen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung entsprechend den oben aufgeführten Kriterien, und es fallen keine Rücktrittgebühren an.

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

- (a) Nichtbezahlung des Kaufpreises bzw. der Gebühr für den **Vertrag** durch **Sie**,
- (b) bewusste Falschdarstellung durch **Sie**, oder
- (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 unter der auf <http://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail unter msepsbus@microsoft.com.

Wir bestätigen jede Beschwerde innerhalb von drei (3) Geschäftstagen, es sei denn, sie wurde zu **Ihrer** Zufriedenheit geklärt. Die Beschwerde wird gründlich untersucht, und **Sie** erhalten mindestens alle fünfzehn (15) Tage eine Benachrichtigung zum Bearbeitungsstand der Beschwerde. Innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen nach dem Abschluss der Untersuchung lassen wir Ihnen eine umfassende schriftliche Antwort zukommen.

Klären **wir** die Beschwerde nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, informieren **wir Sie** über die voraussichtliche noch benötigte Bearbeitungszeit.

PERSÖNLICHKEITSSCHUTZ UND DATENSCHUTZ

Wir verpflichten uns, **Ihre** Persönlichkeitsrechte in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“) zu schützen und zu respektieren. Für die gesetzlichen Zwecke ist **Microsoft** der Datenverantwortliche. Nähere Informationen darüber, wie **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten, finden Sie unter <https://privacy.microsoft.com>.

Vertrauliche personenbezogene Daten

Einige der personenbezogenen Daten, wie z. B. Gesundheitsdaten oder Informationen über strafrechtliche Verurteilungen, können von **uns** für die spezifischen Zwecke des Vertragsabschlusses oder als Teil des Bearbeitungsprozesses von **Ansprüchen** benötigt werden. Die Bereitstellung dieser Daten ist eine Voraussetzung dafür, dass **wir** eine Versicherung anbieten oder einen **Anspruch** bearbeiten können. Diese Daten werden nur für die in **unserer** Mitteilung angegebenen spezifischen Zwecke verwendet.

Wie wir Ihre personenbezogenen Daten nutzen und wem wir sie offenlegen

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

- o Zum Zwecke der Bereitstellung von erweiterten Garantien, der Bearbeitung von **Ansprüchen** sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann auch automatisierte Absicherungsentscheidungen umfassen, die der Erfüllung des **Vertrags** zwischen **Ihnen** und **uns** dienen;
- o Zu Recherche- oder statistischen Zwecken dient dies **unseren** legitimen Interessen: für **uns** zur Analyse vergangener Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Vorhersage zukünftiger geschäftlicher Auswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse sowie für rechtliche Verpflichtungen, die in einem Land außerhalb der EU gelten;
- o Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben;
- o Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zur Erfüllung **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu informieren; und
- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung **unserer** allgemeinen rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit innerhalb der EU.

Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten

Wir können **Ihre** personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, die **uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dazu gehören Konzerngesellschaften, Makler, Agenten, Drittverwalter, andere Versicherungsvermittler, Versicherungsauskunfteien, Wirtschaftsauskunfteien, Betrugsermittlungsagenturen, Anwälte/Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden und soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Grenzüberschreitende Datenübermittlung

Wir können **Ihre** personenbezogenen Daten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übermitteln. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen 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 der europäischen Kommission einen angemessenen Schutz bieten. Liegt kein Angemessenheitsbeschluss vor, wenden **wir** gegenüber solchen Parteien in Fragen des Datenschutzes die „Standardvertragsklauseln“ der Europäischen Kommission an.

Ihre Rechte

Sie haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu widersprechen, wenn die Bearbeitung auf **unseren** legitimen Interessen beruht;
- c) zu den sich unter **unserer** Kontrolle befindlichen personenbezogenen Daten Auskunft zu erhalten und eine Kopie dieser Daten sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu verlangen;
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unrichtiger, unvollständiger oder unzureichender Daten zu verlangen;
- f) eine Beschränkung der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen 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 die Bearbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzulegen; und
- 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 **Vertrags** oder **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) von Microsoft. Die vollständige Adresse entnehmen Sie bitte der Website <https://privacy.microsoft.com>.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

RECHTSWAHL

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

RÄUMLICHER GELTUNGSBEREICH

Die durch den **Vertrag** vorgesehene Garantieabsicherung gilt in Deutschland.

UNTERVERTRAG

Wir können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte **untervergeben** oder abtreten, 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, bleiben die restlichen Vertragsbestimmungen gültig und durchsetzbar.

HINWEISE

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass **wir Sie** zur Verwaltung **Ihres Vertrags** unter der uns von Ihnen mitgeteilten Telefonnummer, Anschrift resp. elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen oder Anfragen in Verbindung mit diesem **Vertrag** erfolgen schriftlich und können auf geeignetem Wege, zum Beispiel per Post, E-Mail, Fax, Textnachricht oder mit einem anerkannten gewerblichen Express-Kurierdienst, übermittelt werden. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie **Ihnen** per E-Mail oder an die Faxnummer, die **Sie uns** mitgeteilt haben, zugestellt wurden, oder drei (3) Tage nach Versand an die von **Ihnen** angegebene Adresse.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** einschließlich **Garantieüberblick**, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse sowie **Ihr Kaufbeleg** stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und diese Bestimmungen können durch keine Zusicherungen, Versprechen oder Bedingungen geändert werden, die nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

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