

„MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS FÜR DUAL-SCREEN-GERÄTE“

Geschäftsbedingungen für Garantieverlängerung – Ausfall und zufällige Beschädigung mit Versandservice am nächsten Werktag

Vielen Dank für **Ihren** jüngsten Kauf von „Microsoft Complete for Business Plus für Dual-Screen-Geräte“. Bitte bewahren **Sie** dieses wichtige Dokument der allgemeinen Geschäftsbedingungen („**Dienstleistungsvertrag**“, „**Vertrag**“) und den **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da diese zum Zeitpunkt der **Beanstandung** benötigt werden. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sollen als nützliche Referenz dienen, um **Ihnen** zu helfen, festzustellen und zu verstehen, WAS im Rahmen dieses **Vertrags** VERSICHERT IST. Bei Fragen zu den in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen oder zur allgemeinen Abdeckung wenden Sie sich bitte an **Microsoft** unter <https://support.microsoft.com>

Dieses **Produkt** erfüllt die Anforderungen und Bedürfnisse derjenigen, die sicherstellen möchten, dass ihr Gerät vor **Ausfall** und **zufälligen Beschädigungen** geschützt ist (falls zutreffend).

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Folgende in diesem Vertrag fett gedruckte Begriffe weisen folgende Bedeutung auf:

- **„Zufällige Beschädigung“**: materielle Beschädigung am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Zwischenfalls, der die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigt und der laut **Vertrag** nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- **„Administrator/Anspruchsverwalter“**: **Microsoft** Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website www.microsoft.com.
- **„Betriebsstörung“**: mechanische und/oder elektrische Betriebsstörung des **Produkts**, die dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern diese Betriebsstörung durch Material- oder Verarbeitungsfehler auftritt.
- **„Anspruch“**: eine von **Ihnen** gestellte Bitte um Reparatur oder Ersatz gemäss diesem Vertrag.
- **„Mittelbare Verluste“**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch einen Versicherungsfall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** gedeckt sind. Hierzu zählen etwa ein Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsbegrenzung“**: der Höchstbetrag, den **wir** für einen einzelnen **Anspruch** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Vertrages** zu zahlen verpflichtet sind.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller des Originalprodukts, der ebenfalls auch der Administrator/Anspruchsverwalter dieses **Vertrags** ist.
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der von **Ihnen** für das bzw. die vertraglich abgesicherte(n) **Produkt(e)** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Bestehende Mängel“**: Schäden am **Produkt**, die bereits vor dem Abschluss der **Versicherungspolice** bestanden.
- **„Produkt (e)“**: das von Ihnen erworbene infrage kommende Microsoft-Gerät, das unter diesen Vertrag fällt und im Abschnitt „Was versichert ist“ aufgeführt ist.
- **„Kaufbeleg“**: der Original-Kaufbeleg als Quittung der Verkaufsstelle, mit dem das Datum, an dem diese **Police** erworben wurde, das erworbene **Produkt** und die **Laufzeit** nachgewiesen werden.
- **„Reparatur(en)“**: die Massnahmen, die **wir** ergreifen, um **Ihr Produkt** nach einem **Ausfall** oder einem **Unfallschadensanspruch** zu reparieren, zu beheben oder wieder in einen einwandfreien Zustand zu versetzen. Teile, die zur Reparatur des **Produkts** verwendet werden, können neu, gebraucht oder generalüberholt sein, die den Werksspezifikationen des originalen **Produkts** entsprechen.
- **„(Einzel-) Händler“**: der von **Microsoft** sowie **uns** zum Vertrieb dieser **Police** an **Sie** ermächtigte Verkäufer.
- **„Umtauschen“ bzw. „Umtausch(e) oder Ersatzprodukt(e)“**: ein Artikel, dessen Lieferung an **Sie** von **uns** vorgenommen wurde. **Wir** ersetzen das mangelbehaftete **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen. **Wir** treffen keinerlei Garantiezusage, dass im Rahmen eines **Umtauschs** dasselbe Modell bereitgestellt wird und/oder dieses dieselbe Grösse, Abmessungen oder Farbe wie das vorherige **Produkt** aufweist.
- **„Servicegebühr“**: der Betrag, den **Sie** pro **Schadensfall** für die unter diesem **Vertrag** abgedeckten Leistungen zu zahlen haben (falls zutreffend).
- **„Laufzeit“**: Zeitraum, in dem die Versicherungsbedingungen dieser **Police** laut **Ihrem Kaufbeleg** gültig sind.
- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser(e)“**, **„Lieferant“**, **„Verpflichteter“**, **„Administrator“** die Partei(en), die zur Erbringung der Leistung unter diesem **Vertrag** als Dienstleister/Verpflichteter verpflichtet ist/sind und die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrags** als **Administrator** des Dienstleistungsvertrags zu übernehmen, wobei es sich dabei um **Microsoft** handelt.
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**: der Käufer/Eigentümer des durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten Produkts bzw. der **Produkte**.

LAUFZEIT - INKRAFTTRETEN DES GARANTIESCHUTZES

1. Der Garantieschutz für den Fall eines **Ausfalls** beginnt nach Ablauf der Garantiezusage des **Herstellers** für die Originalteile und/oder Arbeitsaufwand und setzt sich, je nachdem, was welches Ereignis eher eintritt, über den Rest **Ihrer Laufzeit**, wie auf **Ihrem Kaufbeleg** angegeben oder bis zum Erreichen der **Haftungsbegrenzung** fort.
2. Der Garantieschutz für Schäden an **Ihrem Produkt**, die durch eine **zufällige Beschädigung** entstehen, beginnt wie auf **Ihrem Kaufbeleg** aufgeführt und setzt sich, je nachdem, was welches Ereignis eher eintritt, während der **Laufzeit** oder so lange fort, bis die **Haftungsbegrenzung** erreicht wird.

IN FRAGE KOMMENDE PRODUKTE

Um im Rahmen des vorliegenden Vertrags für einen Garantieschutz infrage zu kommen, muss das **Produkt**: (a) ein oder mehrere angemessene Microsoft Surface oder Dual-Screen-Produkt(e) sein; (b) bei **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** gekauft worden sein; (c) mit einer mindestens zwölf (12)-monatigen **Hersteller**-Garantie ausgestattet sein.

WAS IST VERSICHERT – ALLGEMEINES

Während der oben genannten **LAUFZEIT** bietet dieser **Vertrag** im Falle eines versicherten **Anspruchs** in Verbindung mit einem **Ausfall** oder einer **zufälligen Beschädigung** (i) den Arbeitsaufwand und/oder die Teile, die für die **Reparatur** des **Produkts** erforderlich sind; ODER (ii) nach **unserem** alleinigen Ermessen einen **Ersatz** für das **Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**; ODER (iii) einen direkten **Ersatz** für das **Produkt**, wenn dies in **Ihrem Vertrag** angegeben ist. Nähere Einzelheiten sind dem Abschnitt „WAHLMÖGLICHKEITEN FÜR DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN“ in **Ihrem Vertrag** zu entnehmen.

WICHTIGE HINWEISE ZUM GARANTIESCHUTZ IM RAHMEN DIESES VERTRAGS

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** zur Verfügung stellen:
- ▶ Behalten **wir** uns das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch einen neuen, umgebauten oder überholten Artikel mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu ersetzen, der nicht das gleiche Modell, die gleiche Grösse, die gleiche Grösse oder die gleiche Farbe wie das vorherige **Produkt** hat.
 - ▶ Technologische Fortschritte können zu einem Ersatzprodukt führen, das einen niedrigeren Einzelhandelspreis oder Marktpreis als das vorherige **Produkt** hat, und in einer solchen Situation gewährt **Ihnen** dieser **Vertrag** keine Erstattung für eine solche Preisdifferenz.
 - ▶ Sämtliche Produktteile, Komponenten oder Geräte, die gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen gänzlich in **unser** Eigentum über.
 - ▶ In den meisten Fällen werden Zubehörteile, Anbauteile und/oder Peripheriegeräte in Verbindung mit einem **Umtausch** NICHT miteinbezogen oder bereitgestellt.
- B. Weder **ersetzt** der in diesem Vertrag beschriebene Garantieschutz die während der aktiven Laufzeit der **Herstellergarantie** zu erbringenden Leistungen noch verdoppelt er diese. Während der Laufzeit der **Herstellergarantie** liegt alles, was unter diese Garantie fällt, in der ausschliesslichen Verantwortung des Herstellers und wird vom Garantieschutz im Rahmen dieses **Vertrags**, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, NICHT berücksichtigt.
- C. Der Garantieschutz im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf den in diesem Dokument ausdrücklich beschriebenen Inhalt beschränkt. Inhalte, die in diesem **Vertrag** NICHT ausdrücklich dargelegt werden, fallen NICHT unter den Garantieschutz (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Schulungsleistungen, die von **Microsoft** oder Beauftragten von **Microsoft** separat bereitgestellt werden).
- D. **Ihre** Pflichten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern, insbesondere vor Beginn der unter diesen **Vertrag** fallenden Dienstleistungen. Übertragungs- und/oder Wiederherstellungsdienste für Software und/oder Daten sind nicht abgedeckt.
- E. Geben Sie **uns** alle wichtigen Informationen: Wenn **wir Ihren** Antrag auf diese Versicherung annehmen, verlassen **wir** uns auf die von **Ihnen** gemachten Angaben. Sie müssen angemessene Sorgfalt walten lassen, um die Fragen, die **Ihnen** bei Abschluss oder Änderung gestellt werden, vollständig und richtig zu beantworten. Wenn die von **Ihnen** gemachten Angaben nicht vollständig und richtig sind, kann der Umfang des Versicherungsschutzes beeinträchtigt werden und:
- ▶ **wir** können **Ihren Vertrag** kündigen und die Zahlung eines **Anspruchs** verweigern, oder
 - ▶ **wir** können einen **Anspruch** nicht in vollem Umfang auszahlen.

GARANTIEZUSAGE

(Für **Sie** gültig und wie in **Ihrem Kaufbeleg** angegeben)

DUAL-SCREEN-VERTRAG: (für infrage kommende Surface „Dual-Screen“-Produkte von Microsoft)

AUSFALL PLUS VERSICHERUNG GEGEN ZUFÄLLIGE BESCHÄDIGUNG – beim Kauf bietet dieser **Vertrag** die Deckung, die im obigen Abschnitt „WAS IST VERSICHERT – ALLGEMEINES“ beschrieben ist, einschliesslich der Deckung für **zufällige Beschädigung** und vorbehaltlich der folgenden Bestimmungen:

DECKUNG FÜR WESENTLICHE BESTANDTEILE: Das Surface Dual-Screen-Gerät sowie das zugehörige Netzteil mit den dazugehörigen Kabeln und Kopfhörern sind durch diesen **Vertrag** abgedeckt, wenn diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen, komplett („all-in-one“) verpackten Kaufs geliefert wurden.

▶ **HINWEIS - AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSENE ARTIKEL:** digitaler Stift, Abdeckungen, eigenständige Tastatur, Maus und sonstiges Zubehör oder Zusatzartikel sind nicht durch diesen **Vertrag** abgedeckt (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzelnen „All-in-one“-Pakets geliefert wurden).

SERVICEGEBÜHR: Im Rahmen **Ihres Vertrags** ist keine Zahlung einer **Servicegebühr** erforderlich.

VORGEZOGENER ERSATZTEILAUUSTAUSCH: wenn **wir** uns entscheiden, einen **Ersatz** zu liefern, können **wir** einen vorgezogenen Austauschservice anbieten. Wenn **wir** einen vorgezogenen Austauschservice anbieten, wird das **Ersatzprodukt** an **Sie** geliefert, bevor wir das defekte **Produkt** erhalten haben. Im Austausch muss das defekte **Produkt** innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzprodukts** an uns zurückgeschickt werden. Sollte **uns** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt der Lieferung des **Ersatzprodukts** zurückgesandt werden, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht zurückgegebene Geräte in Höhe des Einzelhandelsverkaufspreises des **Ersatzprodukts** berechnet.

DECKUNG DES ERSATZPRODUKTS: ein im Rahmen dieses **Vertrages** geliefertes **Ersatzprodukt** wird automatisch als „Produkt“ betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrages** Bezug genommen wird und der Versicherungsschutz für ein solches **Ersatzprodukt** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgesetzt (vorausgesetzt, dass **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Haftungsbegrenzung** nicht erreicht wurde). Durch einen **Ersatz** wird **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** nicht verlängert.

HAFTUNGSBEGRENZUNG: Für alle **Ansprüche** entspricht der kumulative Höchstbetrag, zu dessen Zahlung **wir** verpflichtet sind, dem ursprünglichen Kaufpreis („Limit“). Das Limit, das sich für die Reparatur und Ersatz für „Surface Dual-Screen-Gerät-**Verträge**“ ansammelt, wird wie folgt aufgeteilt:

- ▶ **REPARATUR-BEGRENZUNG:** Bis zu drei (3) Reparaturen am originalen **Produkt**; die kumulativ den **ursprünglichen Kaufpreis** („Limit“) nicht überschreiten dürfen. Sobald diese Grenze erreicht ist, endet die Deckung im Rahmen des **Vertrags**, unabhängig von der verbleibenden Zeit unter der aktuellen **Vertragslaufzeit**; und
- ▶ **ERSATZ:** Bis zu zwei (2) **Ersatzteile** nach **unserem** alleinigen Ermessen. Sobald dieses Limit erreicht wurde, endet der Versicherungsschutz unter diesem **Vertrag**, unabhängig von der verbleibenden Zeit der aktuellen **Vertragslaufzeit**.

VERSANDSERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG

Dieser Vertrag bietet eine Auslieferung der von **uns** festgelegten Ersatzlieferung an **Ihren** in der Kundenkartei genannten Standort per Nachtkurierdienst wie folgt:

- a) Ein (1) Werktag nach der Genehmigung des **Anspruchs**, wenn die Genehmigung des **Anspruchs** vor 12:00 Uhr der zentraleuropäischen Zeitzone (CET) erfolgt; oder
- b) Zwei (2) Werktagen, wenn die Genehmigung des **Anspruchs** nach 12:00 Uhr CET erfolgt.

Die Auslieferung per Nachtkurierdienst erfolgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit **unserer** autorisierten Kurierdienstbeförderer und des **Produktstandorts**.

Im Sinne dieser Vorschrift bezeichnet „Werktag“ die Tage Montag bis Freitag unter Ausschluss gewöhnlicher amtlicher Feiertage.

WAS WIRD NICHT VOM GARANTIESCHUTZ GEDECKT – AUSSCHLÜSSE

DIESER VERTRAG SIEHT KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN FÜR GARANTIEANSPRÜCHE VOR, DIE SICH IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUS FOLGENDEM ERGEBEN:

- (a) Die absichtliche Behandlung des **Produkts** auf eine schädliche, verletzende, böswillige, rücksichtslose oder beleidigende Weise, die zu seiner Beschädigung und/oder seinem Versagen führt.
- (b) Schäden oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch den Betrieb eines Softwarevirus oder einer anderen softwarebasierten Fehlfunktion verursacht oder diesem zugeschrieben werden.
- (c) Verlust, Diebstahl, böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- (d) Nichteinhaltung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb oder Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die ausserhalb der Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** liegen.
- (e) Normaler Verschleiss oder allmähliche Verschlechterung der Produktleistung.
- (f) **Produkte**, bei denen Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- (g) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die von anderen Personen als einem von **uns** autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.
- (h) Versäumnis, das **Produkt** während des Transports zu sichern oder korrekt zu verpacken, was zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Transports führen kann.
- (i) kosmetische Schäden an **Ihrem Produkt**, einschliesslich Beschädigungen, Kratzer und Beulen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu Funktionseinbussen.
- (j) Schäden durch Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verformung oder Biegung.
- (k) **Indirekte Verluste** jeglicher Art, einschliesslich und nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommensverlust infolge eines definierten **Ausfalls** oder einer **zufälligen Beschädigung**, nicht definierter mechanischer/elektrischer Fehler, von Microsoft oder seinen verbundenen Unternehmen separat erbrachte Schulungsdienste oder sonstige Schäden am oder in Verbindung mit dem Produkt; einschliesslich, aber nicht beschränkt auf nicht abgedeckte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder Unfähigkeit zur Erbringung von Dienstleistungen aus irgendeinem Grund; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) Kosten, die Ihnen im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen entstehen, die zum **Produkt** passen, wie Ständer, Halterungen, kundenspezifische Nischen und dergleichen; oder (v) ein Ersatz, der ein anderes Modell, eine andere Grösse, Abmessung oder eine andere Farbe hat als das vorherige **Produkt**. **Wir** übernehmen keine Haftung für die Beschädigung von Eigentum, Verletzungen oder Tod gegenüber einer oder mehreren Parteien, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Verwendung des **Produkts** oder einem **Ersatz** ergeben, der gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags** bereitgestellt wird.
- (l) Zufällige Ereignisse, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Handlungen oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Exposition gegenüber Witterungsbedingungen oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Kollision von oder mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand, Rauch, nukleare Strahlung, radioaktive Verseuchung, Aufruhr, Krieg oder feindliche Handlungen, Regierungshandlungen oder Internet- oder andere Telekommunikationsstörungen
- (m) **Produkte**, die einem Rückruf, einer Garantie oder einer Nachbesserung durch den **Hersteller** unterliegen, um Konstruktions- oder Komponentenmängel, unsachgemässe Konstruktion und Herstellerfehler zu reparieren, unabhängig von der Zahlungsfähigkeit des **Herstellers** für solche Reparaturen.
- (n) Normale regelmässige oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
- (o) Kosten von Komponenten, die nicht von der ursprünglichen Herstellergarantie des **Produkts** abgedeckt sind, oder nicht betriebsfähige/nicht energiebetriebene Teile, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern nicht anders in diesem **Vertrag** angegeben), Steckverbinder, Kabel, Sicherungen, Tastenfelder, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Verkabelungen.
- (p) **Bereits bestehende** oder **Ihnen** bekannte **Bedingungen**.
- (q) Jeder **Anspruch**, bei dem der Kaufbeweis nicht erbracht wurde, es sei denn, wir stimmen zu, den Nutzen des Vertrages zu übertragen.
- (r) Jeder **Anspruch** auf die Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf das Abrufen von Daten aus **Ihrem Produkt**.
- (s) Jegliche Verluste, Schäden, Haftung oder Kosten, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb als Mittel zur Schadensbehebung oder durch Computer, Computersysteme,

Computersoftwareprogramme, einen bösartigen Code, Computerviren, -prozesse oder sonstige elektronische Systeme verursacht werden oder dazu beigetragen haben oder sich daraus ergeben.

- (t) Jegliche **Ansprüche** oder Leistungen aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung eines solchen Versicherungsschutzes, die Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Gewährung einer solchen Leistung **uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäss Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen,

Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

- (u) Jeglicher **Anspruch** für die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für das Abrufen von Daten von **Ihrem Produkt**.

GARANTIEANSPRÜCHE

WICHTIGER HINWEIS: DIE VORLAGE EINES GARANTIEANSPRUCHS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG AN **IHREM PRODUKT** GEMÄSS **IHRER** VERTRAGS DURCH EINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG GEDECKT IST. DAMIT EIN ANSPRUCH BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS IN VERBINDUNG SETZEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS VON **IHREM PRODUKT** ZU ERHALTEN. DIESER **VERTRAG** SIEHT UNTER UMSTÄNDEN KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNG VOR, WENN **SIE** UNBEFUGTE REPARATUREN VORNEHMEN.

Halten **Sie Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen **Sie Microsoft** unter der Rufnummer an, die Sie auf der Seite <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> finden oder suchen Sie <https://support.microsoft.com> für unseren Online-Web-Support auf. Die 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 sie das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Servicenummer und weitere Anweisungen, um eine Serviceleistung 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 **wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu einem autorisierten Serviceunternehmen in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Händler** zu bringen oder **Sie** aufgefordert werden, das **Produkt** an eine andere Stelle zu schicken (eine autorisierte Verwahrstelle), legen Sie der Sendung bitte die Folgendes bei:

- (1) das fehlerhafte **Produkt**;
- (2) eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**;
- (3) eine kurze Beschreibung des Problems, das **Sie** am **Produkt** festgestellt haben; und
- (4) die Servicenummer für Ihren Antrag, die **Microsoft Ihnen** mitgeteilt hat.

HINWEIS: Wenn **Microsoft** Sie auffordert, das **Produkt** an eine andere Stelle zuzusenden, erhalten **Sie** von Microsoft spezifische Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Bei Postversand übernimmt Microsoft die Kosten für den Versand zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen. Sie werden gebeten, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** nicht für Frachtkosten oder Schäden aufgrund unsachgemässer Verpackung durch **Sie** oder **Ihren** bevollmächtigten Vertreter haften. Der **Garantieschutz** gilt nur für berechtigte Dienstleistungen, die von einem von **uns** autorisierten Servicepartner, **Händler** oder Depotcenter durchgeführt werden. Wenn **Ihre Laufzeit** während des Zeitraums eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Anspruch** in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Vertrags** behandelt.

BETRUG

1) Sollten **Sie** betrügerische Versicherungsansprüche im Rahmen dieses **Vertrages** stellen:

- a) sind **wir** nicht zur Zahlung des g verpflichtet;
- b) können wir von **Ihnen** alle Beträge zurückfordern, die **wir Ihnen** in Bezug auf den **Anspruch** gezahlt haben;
- c) können **wir** den **Vertrag** durch Mitteilung an **Sie** mit Wirkung zum Zeitpunkt des Betrugsversuchs kündigen.

2) Wenn **wir** gemäss (1)(c) oben von **unserem** bestehenden Recht Gebrauch machen:

- a) haften **wir Ihnen** gegenüber nicht für relevante Ereignisse, die nach dem Zeitpunkt des Betrugsversuchs eintreten. Relevante Ereignisse sind Ereignisse, die zur vertraglichen Haftung des Versicherers führen (z. B. das Eintreten eines Verlusts, das Einreichen eines **Anspruchs** oder die Meldung eines potenziellen **Anspruchs**) und
- b) **wir** sind nicht zur Rückerstattung bereits gezahlter Prämien verpflichtet.

ERNEUERBARKEIT

Dieser Vertrag kann nach Ablauf seiner **Laufzeit** nicht mehr verlängert werden.

ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem Vertrag vorgesehene Garantieschutz kann von **Ihnen** nicht auf eine andere Person oder ein anderes Produkt übertragen werden.

WIDERRUF

IHR WIDERRUFSRECHT

Sie können diesen Vertrag jederzeit widerrufen, indem Sie **Microsoft** den Grund des Widerrufs unter Angabe der nachfolgenden Details mitteilen:

Sie können sich an: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland wenden, **uns** unter der Telefonnummer, die Sie auf der Seite <http://support.microsoft.com> finden, anrufen oder **uns** eine E-Mail unter msepbus@microsoft.com zusenden.

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100 %) Erstattung des von **Ihnen** gezahlten vertraglichen Kaufpreises, sofern keine **Ansprüche** in diesem Zeitraum erhoben wurden.

Wenn **Ihr** Antrag auf Widerruf nach Ablauf von fünfundvierzig (45) Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses eingeht, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung des von **Ihnen** gezahlten vertraglichen Kaufpreises, sofern keine Garantieansprüche in diesem Zeitraum erhoben wurden.

UNSER WIDERRUFSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** widerrufen, werden **wir Sie** mindestens dreissig (30) Tage vor dem tatsächlichen Kündigungsdatum schriftlich informieren. Diese Mitteilung wird an **Ihre** sich in **unserer** Datei befindende Adresse (E-Mail oder Wohnadresse, je nachdem, was zutrifft) unter Angabe des Grundes für den Widerruf und des Zeitpunkts des tatsächlichen Widerrufdatums gesendet. Wenn **wir** diesen Vertrag widerrufen, erhalten **Sie** eine anteilige Erstattung auf der Grundlage derselben oben aufgeführten Kriterien.

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

- (a) wenn **Sie** den vertraglichen Kaufpreis/die Gebühr nicht bezahlen,
- (b) wenn **Sie** absichtlich eine falsche Angabe machen, oder
- (c) wenn **Sie** im Zusammenhang mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung eine erhebliche Verletzung der vertraglichen Pflichten begehen.

BESCHWERDEVERFAHREN

An erster Stelle steht stets die Absicht, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Wenn **Sie** dennoch mit dem Service nicht zufrieden sind, dann teilen **Sie** dies bitte einem **unserer** telefonischen Mitarbeiter unter der Telefonnummer auf <http://support.microsoft.com> oder per E-Mail unter: msepbus@microsoft.com mit.

Wir antworten innerhalb von drei (3) Werktagen nach dem Erhalt **Ihrer** Beanstandung. Die Beschwerde wird vollständig untersucht und **Sie** werden innerhalb von höchstens fünfzehn (15) Tagen über den Fortschritt der Beschwerde informiert. Eine vollständige schriftliche Antwort wird innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Abschluss der Untersuchung erteilt.

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

Wenn **Sie** nach vierzig (40) Werktagen keine Antwort erhalten haben oder wenn **Sie** mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, haben **Sie** das Recht, sich an den Ombudsmann für Finanzdienstleistungen und Renten zu wenden, der Beschwerden von „berechtigten Beschwerdeführern“ überprüfen kann, wozu Privatpersonen und Einzelunternehmer sowie kleine Personengesellschaften mit einem Jahresumsatz von weniger als 3 Millionen Euro gehören.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 00 353 1 567 7000

E-Mail-Adresse: info@fspo.ie

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

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ

Wir setzen uns für den Schutz und die Wahrung **Ihrer** Privatsphäre gemäss den gegenwärtigen Datenschutzvorschriften („Vorschriften“) ein. Für die Zwecke der Vorschriften ist **Microsoft** der Datenverantwortliche. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Verfahren, mit denen **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter Microsoft.com/privacy.

WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

Wir verarbeiten die von **uns** über **Sie** gespeicherten persönlichen Daten, d. h. Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, wie folgt:

- Zum Zwecke der Schadenabwicklung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheidungen mit einschliessen und zwar zum Zwecke der Erfüllung des Vertrags zwischen **uns** und **Ihnen**.
- Für Verlängerungsangebote, Forschungszwecke oder statistische Zwecke, und zwar zum Zwecke **unserer** legitimen Interessen: damit **wir** historische Aktivitäten analysieren, Bewertungsalgorithmen verbessern, zukünftige Geschäftsauswirkungen vorhersagen, Geschäftsinteressen fördern, Produktangebote erweitern, neue Systeme und Prozesse entwickeln sowie rechtliche Verpflichtungen auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit ausserhalb der EU erfüllen können.
- Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen bereitzustellen, die Sie von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.
- Um **Sie** über Änderungen **unserer** Dienstleistungen zu informieren, und zwar zum Zwecke **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen.

- o Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung sowie zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen **unsererseits** auf Grundlage einer Gerichtsbarkeit in der EU.

WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen an **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Leistungen in **unserem** Auftrag erbringen. Dies schliesst Gesellschaften der Unternehmensgruppe, Affinity Partner, Mittler, Fremdverwalter, Versicherer, Rückversicherer, Auskunftsteien, Betrugsbekämpfungsbehörden, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige gesetzlich geregelte Stellen mit ein.

Wir können Ihre persönlichen Daten auch offenlegen:

- a) Für den Fall, dass **wir** ein Unternehmen oder Vermögenswerte kaufen oder verkaufen; in diesem Fall können **wir** Ihre personenbezogenen Daten an den potenziellen Verkäufer oder Käufer eines solchen Unternehmens oder Vermögenswerts weitergeben.
- b) Wenn ein Unternehmen, das sich in **unserem** Besitz befindet oder ein wesentlicher Teil seiner Vermögenswerte von einem Dritten erworben wird, wobei in diesem Fall die von diesem Unternehmen erhobenen persönlichen Kundendaten über zu den übertragenen Vermögenswerten gehören.
- c) Um **unsere** Rechte, unser Eigentum oder unsere Sicherheit, **unsere** Kunden, Mitarbeiter oder andere zu schützen.

INTERNATIONALE DATENTRANSFERS

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Orte ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn **wir** **Ihre** persönlichen Daten an einen Ort ausserhalb des EWR übertragen, gewährleisten **wir**, dass die Daten sicher und in Übereinstimmung mit der vorliegenden Erklärung zum Datenschutz sowie gemäss den Vorschriften behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten nur in Länder, die von der Europäischen Kommission als ausreichend geschützt eingestuft werden, oder wenn kein Angemessenheitsbeschluss vorliegt, verwenden **wir** mit solchen Parteien zum Schutz der Daten die von der Europäischen Kommission genehmigten „Standardvertragsklauseln“.

IHRE RECHTE

Sie haben das Recht:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten für Zwecke der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** persönlichen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** legitimen Interessen beruht;
- c) auf die sich unter **unserer** Kontrolle befindlichen persönlichen Daten zuzugreifen und eine Kopie dieser Daten sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese persönlichen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** persönlichen Daten zu verlangen;
- e) die Aktualisierung oder Berichtigung unrichtiger, unvollständiger oder unzureichender Daten zu verlangen;
- f) eine Einschränkung der Verarbeitung **Ihrer** Daten zu verlangen;
- g) von **uns** zu verlangen, **Ihnen Ihre** persönlichen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereitzustellen, oder zu verlangen, dass **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter „portiert“ werden, wobei die Verarbeitung jedoch in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung oder der Erfüllung eines Vertrages mit **Ihnen** basiert und die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzulegen;
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmässigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung vor dem Widerruf hätte.

AUFBEWAHRUNG

Ihre Daten werden nicht länger als erforderlich aufbewahrt; die Verwaltung der Daten erfolgt in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung. In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des Vertrags bzw. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet, 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 (The Data Protection Officer) – nähere Informationen sind der Website (Microsoft.com/privacy) zu entnehmen.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Untervertrag. **Wir** können Dritte mit der Erfüllung **unserer** Verpflichtungen beauftragen, doch werden **wir** dabei nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber befreit.

2. Salvatorische Klausel und Verzichtserklärung. Das Versäumnis einer Leistungsaufforderung einer der Parteien an die jeweils andere Partei beeinträchtigt nicht das volle Recht der Partei, diese Leistung zu einem späteren Zeitpunkt anzufordern, noch gilt der Verzicht auf die Geltendmachung der Verletzung einer der hier aufgeführten Bestimmungen seitens einer der Parteien als ein Verzicht auf die Bestimmung als solche. Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht oder gemäss gültigem Gerichtsbeschluss nicht durchsetzbar oder ungültig sein, dann macht eine solche Nichtdurchsetzbarkeit oder Ungültigkeit diesen Vertrag nicht insgesamt undurchführbar oder ungültig, da in so einem Fall die Bestimmungen so geändert und ausgelegt werden, dass sie der Zielsetzung der ursprünglich undurchsetzbaren und ungültigen Bestimmung so weit wie gesetzlich zulässig innerhalb der Grenzen des geltenden Rechts oder des gültigen Gerichtsbeschlusses nahekommt.

3. Hinweise. **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass **wir Sie** für alle Zwecke unter der von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Sämtliche Mitteilungen oder Anfragen im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind schriftlich

einzureichen und können auf jedem angemessenen Weg übermittelt werden, wie z. B. per Post, E-Mail, Fax, SMS oder anerkanntem kommerziellen Nachtversand/-kurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie an die von **Ihnen** mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Fax-Nummer gesendet wurden, oder drei (3) Tage, nachdem sie an die von **Ihnen** angegebene Postanschrift gesendet wurde.

4. Geltendes Recht. Das massgebliche Recht für diesen **Vertrag** ist das Recht der Schweiz, deren Gerichte nicht ausschliesslich für die Entscheidung von Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien zuständig sind.

GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser Dienstleistungsvertrag, einschliesslich der Laufzeiten, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse und **Ihr Kaufbeleg** stellen die GESAMTE VEREINBARUNG zwischen **uns** und **Ihnen** dar und keine Angabe, kein Versprechen und keine Bedingung, die darin nicht enthalten sind, kann diese Elemente verändern, es sei denn, dies wird gesetzlich geregelt.

Microsoft und Surface sind Marken der Microsoft-Unternehmensgruppe.