

## «MICROSOFT COMMERCIAL EXTENDED HARDWARE PLAN FÜR DOPPELBILDSCHIRMGERÄTE»

### Servicevertrag AGB («Vertrag»)

Vielen Dank, dass **Sie** diesen «Microsoft-Servicevertrag für Doppelbildschirmgeräte» erworben haben. Bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen bitte zusammen mit dem **Kaufbeleg** an einem sicheren Ort auf, da Sie bei einer **Serviceanfrage** beide Unterlagen benötigen. Die in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen sind als Orientierungshilfe gedacht und sollen **Ihnen** vermitteln, welche Leistungen von **Ihrem Vertrag** abgedeckt sind. Sollten Sie Fragen zu den in diesem **Vertrag** enthaltenen Informationen oder zu Ihrem Schutz im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte unter <https://support.microsoft.com> an **Microsoft**.

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die folgenden fettgedruckten Begriffe haben in diesem Vertrag die jeweils angegebene Bedeutung:

- **«Verwalter»:** **Microsoft** Ireland Operations Limited mit Sitz One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **«Betriebsausfall»:** Mechanischer oder elektrischer Ausfall des **Produkts**, der dazu führt, dass das Produkt nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern dieser Ausfall durch Material- oder Verarbeitungsfehler verursacht wird.
- **«Vertrag»:** Dieses Dokument mit den Einzelheiten zu allen Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen des Microsoft-Servicevertrags, das **Ihnen** beim Kauf von **Microsoft** oder **unserem Händler** ausgehändigt wurde.
- **«Mittelbare Schäden»:** Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch ein abgedecktes Ereignis entstehen, aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** abgedeckt sind. Hierzu zählen etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **«Haftungsbeschränkung»:** Die im Abschnitt **«Serviceoptionen»** dieses **Vertrages** angegebene, während der **Vertragslaufzeit** geltende Haftungsobergrenze je **Serviceanfrage** und insgesamt.
- **«Hersteller» oder «Microsoft»:** **Hersteller** des Original**produkts** und zudem **Verwalter** des vorliegenden **Vertrages**. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **«Ursprünglicher Kaufpreis»:** Der von **Ihnen** für das/die **Produkt(e)** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren gemäss **Ihrem Kaufbeleg**.
- **«Produkt(e)»:** Die von **Ihnen** erworbenen **Microsoft**-Geräte, auf die sich dieser **Vertrag** erstreckt und die im Abschnitt **«Zulässige Produkte»** aufgeführt sind.
- **«Kaufbeleg»:** Der Original-Kaufbeleg der Verkaufsstelle, der das Datum, an dem dieser **Vertrag** abgeschlossen wurde, das erworbene **Produkt** und die **Vertragslaufzeit** enthält.
- **«Reparatur(en)»:** Massnahmen, die **wir** infolge eines **Betriebsausfalls** zur Wiederherstellung oder Instandsetzung **Ihres Produkts** in einen ordentlichen Funktionszustand vornehmen. *Für Reparaturen können neue, gebrauchte und wiederaufbereitete Teile verwendet werden, die den Werksspezifikationen des ursprünglichen Produkts entsprechen.*
- **«Ersetzen» oder «Ersatz»:** Artikel, die **wir Ihnen** zur Verfügung stellen. *Wir ersetzen das fehlerhafte **Produkt** nach **unserem** eigenen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Exemplar mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen. **Wir** übernehmen keinerlei Garantie, dass der **Ersatz** dasselbe Modell ist resp. dieselbe Grösse oder Farbe resp. dieselben Masse wie das vertraglich abgesicherte ursprüngliche **Produkt** besitzt.*
- **«Händler»:** Verkäufer, der von **Microsoft** zum Verkauf dieses **Vertrages** an **Sie** berechtigt wurde.
- **«Serviceanfrage»:** Ihre Aufforderung zu **Reparatur** oder **Ersatz** in Einklang mit diesem **Vertrag**.
- **«Leistungen»:** Reparatur- oder Ersatzleistungen gemäss vorliegendem Vertrag.
- **«Leistungsüberblick»:** Die erste Seite **Ihres Microsoft**-Onlinekontos mit den Angaben der «Serviceoptionen», die **Ihnen** Schutz im Rahmen dieses **Vertrages** enthalten.
- **«Laufzeit»:** Zeitraum, in dem dieser **Vertrag** laut **Leistungsüberblick** und/oder **Kaufbeleg** gültig ist.
- **«Wir», «Uns», «Unser(e)»:** **Microsoft**
- **«Sie», «Ihr(e)», «Ihnen»:** Käufer/Eigentümer des/der durch den vorliegenden **Vertrag** abgedeckten **Produkts/Produkte**.

#### BEGINN UND DAUER DES LEISTUNGSZEITRAUMS

Der Schutz bei **Betriebsausfällen** beginnt mit dem Ende der **Herstellergewährleistung** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die restliche **Laufzeit** gemäss **Leistungsüberblick** bestehen, jedoch höchstens bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung**. Massgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.

#### QUALIFIZIERTE PRODUKTE

Damit die laut **Vertrag** vorgesehenen Leistungen in Anspruch genommen werden können, muss das **Produkt**: (a) ein zulässiges Microsoft Dual Screen Gerät sein; (b) bei **Microsoft** oder einem autorisierten Händler erworben worden sein; (c) mindestens zwölf (12) Monate **Herstellergewährleistung** aufweisen.

#### IHRE ANSPRÜCHE – ALLGEMEINES

Während der oben angegebenen **Laufzeit** deckt dieser **Vertrag** im Falle einer **Serviceanfrage** bezüglich eines **Betriebsausfalls** (i) den für die **Reparatur** des geschützten **Produkts** erforderlichen Arbeits- und Ersatzteilaufwand; (ii) den **Ersatz** des **Produkts** anstelle einer solchen **Reparatur** in **unserem** eigenen Ermessen; oder (iii) den sofortigen **Ersatz** des **Produkts**, sofern laut **Ihrem Leistungsüberblick** vorgesehen (**«geschützt», «Schutz», «Leistungen»**). Näheres hierzu finden Sie unter «Serviceoptionen».

## WICHTIGE HINWEISE ZU VERTRAGLICHEN SERVICELEISTUNGEN

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** gewähren:
- ▶ behalten **wir** 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 resp. nicht dieselbe Grösse oder Farbe resp. 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 diesem Fall erhalten **Sie** gemäss **Vertrag** keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
  - ▶ Alle vertraglich abgesicherten **Produktteile** resp. -komponenten sowie Komplettgeräte, die gemäss den Bestimmungen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
  - ▶ Zubehörteile, Anbauten und/oder Peripheriegeräte werden in den meisten Fällen NICHT in Verbindung mit **Ersatzprodukten** gewährt resp. bereitgestellt.
- B. Eine **vertragliche** Reparatur resp. ein **vertraglicher** Ersatz ersetzt keine Leistungen resp. begründet keinen doppelten Leistungsanspruch, solange die **Herstellergewährleistung** besteht. Innerhalb dieser Frist ist ausschliesslich der **Hersteller** für alle von der **Herstellergewährleistung** abgedeckten Leistungen verantwortlich und diese Leistungen sind NICHT durch den vorliegenden **Vertrag** abgedeckt – unabhängig davon, ob der **Hersteller** seinen Pflichten nachkommen kann oder nicht.
- C. Der gemäss diesem **Vertrag** bestehende Reparatur- resp. Ersatzanspruch ist auf das ausdrücklich in diesem Schriftstück Beschriebene beschränkt, soweit auf **Ihren Vertrag** anwendbar. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist NICHT vertraglich geschützt (vorab von **Microsoft** resp. **Microsoft**-Beauftragten separat erbrachte Schulungen):
- D. **Ihre Pflichten:** **Sie** sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern. Dies gilt vorab vor dem Beginn der von diesem Vertrag geschützten Leistungen. Software- und/oder Datentransfer- oder -wiederherstellungsservices sind NICHT vertraglich geschützt.

## SERVICEOPTIONEN

**Ihren Leistungsüberblick** finden Sie unter <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Wenn **Sie** das in **Ihrem Leistungsüberblick** angegebene «Microsoft-Doppelbildschirmgerät» erworben haben, umfasst **Ihr Vertrag** einen **Schutz vor Betriebsfällen** für **Ihr Produkt**.

### BETRIEBSAUSFÄLLE

Während der **Laufzeit** ist eine unbegrenzte Anzahl von **Betriebsausfällen** abgedeckt. **Sie** haben im Falle eines **Betriebsausfalls** Anspruch auf die **Reparatur-** oder **Ersatzkosten Ihres Produkts**. Es gilt die laut **Vertrag** vorgesehene **Haftungsbeschränkung**.

### HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Während der **Laufzeit Ihres Vertrages** darf der Wert jeder einzelnen von **uns** übernommenen Leistung den **ursprünglichen Kaufpreis Ihres Produkts** nicht überschreiten.

Während der **Laufzeit Ihres Vertrages** geniessen **Sie** den folgenden Schutz:

- Unbegrenzte Anzahl an **Reparaturen** während der **Laufzeit Ihres Vertrages** bis in Höhe des **ursprünglichen Kaufpreises Ihres Produkts**, sofern kein **Ersatz Ihres Produkts** erforderlich ist.
- Bis zu ein (1) **Ersatz Ihres Produkts**.

Muss **Ihr Produkt** ersetzt werden, verfällt der Schutzanspruch endgültig. Ab dem Erhalt des **Ersatzprodukts** erhalten **Sie** keine weiteren Leistungen mehr.

**HINWEIS bezüglich Ersatz:** Wenn **wir Ihr Produkt** ersetzen, können **wir** einen erweiterten Austauschservice erbringen. Wenn **wir** einen erweiterten Austauschservice erbringen, erhalten Sie das **Ersatzprodukt** unter Umständen bereits vor dem Eingang **Ihres** schadhaften **Produkts** bei **uns**. **Sie** sind verpflichtet, **Ihr** schadhaftes **Produkt** innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab der Bestätigung des Lieferzuganges **Ihres Ersatzprodukts** an **uns** abzusenden. Schicken Sie **Ihr** schadhaftes **Produkt** nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab der Bestätigung des Lieferzuganges an **uns** zurück, berechnen wir **Ihnen** eine Strafgebühr in Höhe der **herstellereitigen** unverbindlichen Preisempfehlung für das **Ersatzprodukt**.

## AUSSCHLÜSSE

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

- (a) Materiellen Schäden am **Produkt** infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, die die Funktionsfähigkeit **Ihres Produkts** beeinträchtigen.
- (b) Unsachgemässer Verpackung resp. 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** auf dem Transportweg.
- (c) Jeglichen **mittelbaren Schäden**, darunter vorab: (i) auf einen **Betriebsausfall** 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**, vorab in Verbindung mit nicht vertraglich geschützten Geräten, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen resp. die verhinderte Erbringung von Dienstleistungen; (iii) Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) **Ihnen** entstandene Kosten in Verbindung mit kundenspezifischen Installationen zur Einpassung 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 resp. der eine andere Grösse oder Farbe oder andere Abmessungen als das vorherige **Produkt** aufweist.
- (d) Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden.
- (e) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
- (f) Gewöhnlichem Verschleiss und der allmählichen Verschlechterung der **Produktleistung**.
- (g) Absichtlicher Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung resp. zum Ausfall des Produkts führt.
- (h) Beschädigungen oder Fehlfunktionen **Ihres Produkts**, die durch einen Software-Virus oder durch eine andere auf einer Software basierenden Funktionsstörung verursacht werden oder auf diese zurückzuführen sind.
- (i) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Verschwinden.
- (j) Folgenden Ereignissen: Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktiver Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion eines anderen Objekts oder Zusammenstoss mit einem anderen Objekt, Brand, jeglicher Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand oder Rauch, Kernstrahlung, radioaktiver Kontamination, Ausschreitungen, Krieg oder feindlichen Handlungen, behördlichen Massnahmen oder einer Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation. Im Falle einer **Serviceanfrage** ist **Ihr Produkt** nicht geschützt.
- (k) Nichtberücksichtigung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartungs- und Betriebsbedingungen des **Produkts** oder dessen Lagerung unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- (l) **Produkten**, 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.
- (m) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
- (n) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt** unabhängig von der Schadensursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
- (o) Normaler zyklischer oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
- (p) Zubehörteilen und Peripheriegeräten (wie abnehmbaren Tastaturen und Digitalstiften), die nicht ausdrücklich in den «Serviceoptionen» aufgeführt sind und Kosten für deren Ersatz, sofern diese mit einem **Ersatzprodukt** nicht kompatibel sind.
- (q) Unvollkommenheiten an Bildschirm/Monitor, insbesondere eingebrannte Bilder in CRT-, LCD-, LED- oder Plasmabildschirmen aufgrund von Videospiele, der längeren Anzeige eines oder mehrerer Videosignale oder gerissener Bildschirme.
- (r) Kosten für Bauteile, die nicht der ursprünglichen **Herstellergarantie** auf das **Produkt** unterliegen sowie für nicht funktionierende/nicht angetriebene Teile und vorab 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.
- (s) Haftungen oder Sachschäden, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
- (t) Allen Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleisstteil zu betrachten ist.
- (u) **Serviceanfragen**, für die kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, sofern **wir** der Gewährung der **vertraglichen** Vorteile nicht zustimmen.
- (v) **Serviceanfragen** bezüglich der Wiederherstellung von Software oder Daten oder der Wiederbeschaffung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- (w) Verlusten, Schäden oder Aufwendungen, die unmittelbar oder mittelbar durch oder infolge der Nutzung oder des Betriebs von Computern, Computersystemen, Schadprogrammen, Computerviren, Prozessen oder anderen elektronischen Systemen in böswilliger Absicht verursacht werden.
- (x) **Serviceanfragen** und **vertraglichen** Vorteilen, sofern **wir uns** aufgrund entsprechender Leistungen, Zahlungen oder Vorteile Sanktionen, Verboten oder Einschränkungen der UN oder Handels- und Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Bestimmungen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der USA aussetzen würden.

## SERVICEANFRAGEN

**WICHTIG: DIE ANZEIGE EINER SERVICEANFRAGE BEDEUTET NICHT ZWANGSLÄUFIG, DASS DER SCHADEN RESP. DER BETRIEBSAUSFALL IHRES PRODUKTS VON IHREM VERTRAG GEDECKT IST. UNERLAUBTE REPARATUREN IHRERSEITS SIND NICHT VON DIESEM VERTRAG GEDECKT.**

Bitte befolgen Sie die nachfolgend beschriebenen Schritte, um Berechtigungen und Leistungen raschestmöglich zu erhalten, in jedem Fall jedoch innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Ereignis, das Anlass zu der jeweiligen **Serviceanfrage** gibt. Beachten Sie dieses Verfahren nicht, ist **Ihre Serviceanfrage** ungültig.

Wenn **Sie** eine **Serviceanfrage** stellen, stellen **wir Ihnen** Fragen zu **Ihrer Serviceanfrage** und der Art des **Betriebsausfalls**. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäss und nach bestem Wissen und Gewissen beantworten und auf angemessene Weise dafür Sorge tragen, dass Sie keine falschen Erklärungen abgeben. Falsche Angaben können dazu führen, dass **Ihr Vertrag** erlischt.

Für einen optimalen Service sollten Sie Ihren **Kaufbeleg** griffbereit haben und **uns** unter der Telefonnummer anrufen, die Sie unter <http://support.microsoft.com/go/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, den Vorfall am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu lösen. Wenn **wir** das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Vorgangsnummer 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. Falls **wir Sie** aufgefordert haben, uns das **Produkt** zuzusenden, stellen Sie bitte sicher, **Ihrem Produkt** Folgendes beizulegen:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**
- (2) Ein kurzer Beschrieb des Problems, das **Sie** an dem **Produkt** festgestellt haben
- (3) Gut sichtbar **Ihre** von **uns** mitgeteilte Garantiefallnummer

HINWEIS: Wenn **wir Sie** auffordern, das **Produkt** zu versenden, geben **wir Ihnen** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. **Wir** übernehmen die Versandkosten, sofern **Sie unsere** 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** durch unsachgemässe Verpackung verursacht werden. Solange es nicht bei **uns** eingeht, tragen **Sie** die Haftung für das **Produkt**.

Legen Sie dem Paket kein Zubehör, keine Spiele oder andere persönliche Gegenstände bei, wenn **Sie Ihr Produkt** an **Microsoft** zum Service senden, 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 GESCHÜTZT SIND UND KANN IHR PRODUKT, SELBST GEGEN ZAHLUNG EINER GEBÜHR, VON JEDLICHER SERVICELEISTUNG AUSSCHLIESSEN. NUR WIR ODER EIN VON UNS ZUGELASSENER SERVICEANBIETER DÜRFEN SERVICEARBEITEN AM PRODUKT DURCHFÜHREN.**

### UNSERE PFLICHTEN

- (a) Wenn **Sie Ihr Produkt** an uns zurücksenden, werden **wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **uns** zurückerstattet, wenn eine gültige **Serviceanfrage** vorliegt und das Porto nicht im Voraus gezahlt wurde.
- (c) Stellen **wir** eine Fehlfunktion an **Ihrem Produkt** gemäss vorliegendem **Vertrag** fest, **reparieren** oder **ersetzen wir** dieses (nach **unserem** eigenem Ermessen). **Wir** übernehmen diese Leistungen für **Sie** unentgeltlich, wenn die Fehlfunktion durch einen **Betriebsausfall** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. **Ersetzen wir Ihr Produkt**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **unser** Eigentum und geht das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über; der Produktschutz geht vorbehaltlich **Haftungsbeschränkung** für die verbleibende **Vertragslaufzeit** auf das **Ersatzprodukt** über.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** Funktionsstörungen aufweist, besteht dafür gemäss vorliegendem **Vertrag** keinerlei Schutz. 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 Service 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 vorab 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 **Serviceanfrage** die Software des **Produkts** auf die neueste Version 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 Beginn jeder **Reparatur** zu sichern. Dieser **Vertrag**

deckt nicht die Wiederherstellung von Software oder Daten resp. die Datenwiedergewinnung auf/von **Ihrem Produkt** ab, und es ist **uns** nicht möglich, solche Daten auf **Ihnen** zur Verfügung gestellte **Ersatzprodukte** zu übertragen. **Wir** haften weder für die Wiederherstellung der Software oder der Daten noch für den Datenabruf von einem **Produkt**.

#### BETRUG

Wenn **Sie** betrügerische **Serviceanfragen** stellen oder betrügerische Mittel verwenden, verlieren **Sie** jeden Anspruch auf die gemäss **Vertrag** zugesicherten Leistungen und dieser **Vertrag** erlischt mit sofortiger Wirkung. **Wir** behalten uns vor, die Polizei und/oder andere Strafverfolgungsbehörden über die Umstände derartiger **Serviceanfragen** zu informieren. **Wir** behalten uns das Recht auf die Einleitung eines Untersuchungsverfahrens bezüglich **Ihrer Serviceanfrage** sowie das Recht vor, uns bei einer betrügerischen **Serviceanfrage** im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** die Kosten einer solchen Untersuchung von Ihnen erstatten zu lassen.

### VERLÄNGERUNGSFÄHIGKEIT

Dieser **Vertrag** kann nach Ablauf der **Laufzeit** nicht verlängert 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.

### KÜNDIGUNG

#### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

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

Auf dem Postweg: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Läuten Sie **Microsoft** unter der auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Telefonnummer an oder schreiben Sie uns ein E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

#### WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihre** Widerrufserklärung innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine Rückerstattung in Höhe von einhundert Prozent (100 %) des **Vertragspreises**, sofern innerhalb dieser Frist noch keine **Serviceanfrage** gestellt worden ist.

#### NACH ABLAUF DER WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihre** Kündigung später als fünfundvierzig (45) Tage nach dem **Vertragsschluss**, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des **Vertragspreises**, sofern die Haftungsbeschränkung noch nicht überschritten wurde.

#### UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** von **uns** spätestens dreissig (30) Tage vor Inkrafttreten der Kündigung eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Kündigungsgrundes und des Datums des Inkrafttretens der Kündigung an **Ihre** bei **uns** hinterlegte Anschrift (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 Vertragspreises resp. der Vertragsgebühr **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, können Sie bei **uns** unter der auf <http://support.microsoft.com> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail unter [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) Beschwerde einlegen.

Der Eingang **Ihrer** Beschwerde wird innerhalb von drei (3) Werktagen bestätigt, sofern sie nicht zu **Ihrer** vollen Zufriedenheit beigelegt werden konnte. Wir gehen jeder Beschwerde nach. Über den Stand der Bearbeitung informieren wir **Sie** im Abstand von höchstens fünfzehn (15) Tagen. Innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Abschluss der Untersuchungen erstellen wir eine ausführliche schriftliche Stellungnahme.

Können **wir Ihre** Beschwerde nicht innerhalb von dreissig (30) Tagen ausräumen, teilen **wir Ihnen** einen Zeitraum mit, in dem **wir** den Abschluss unserer Untersuchungen erwarten.

**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 Auftragsverarbeiter. Nachstehend finden Sie eine Übersicht über die wichtigsten Verfahren, mit denen **wir Ihre** persönlichen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Internetseite unter [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

**NUTZUNG UND WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN**

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

- o Zum Zwecke der Bearbeitung von **Serviceanfragen** sowie für andere damit verbundene Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheide einschliessen, die der Erfüllung des zwischen **uns** und **Ihnen** geschlossenen Vertrags dienen.
- o Zur Durchführung von Recherchen sowie für statistische Zwecke, die **unserem** berechtigten Interesse dienen, damit **wir** vergangene 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.
- o Um **Ihnen** Informationen, **Produkte** oder **Leistungen** 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 in Erfüllung **unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu informieren.
- 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 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 beinhaltet Konzerngesellschaften, Vermittler, Fremdverwalter, Versicherer, Auskunftsteile, Betrugsbekämpfungsbehörden, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetz wegen erforderliche Stellen.

**GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERTRAGUNG**

**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, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie gemäss geltenden Vorschriften behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten ausschliesslich in Länder, deren Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission als angemessen eingestuft wird. Liegt kein derartiger Angemessenheitsentscheid vor, legen **wir** die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission an, um den Datenschutz durch diese Parteien sicherzustellen.

**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 **Ihre** Daten direkt an einen anderen Auftragsverarbeiter zu «portieren», wobei die Verarbeitung in jedem Fall auf **Ihrer** Einwilligung oder der Erfüllung eines Vertrages mit **Ihnen** beruht und die Verarbeitung automatisiert erfolgt;
- h) Beschwerde bei der örtlichen 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 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** resp. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, sofern **wir** nicht aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen verpflichtet sind, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen zur Nutzung **Ihrer** persönlichen Daten durch **uns** haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer). Die vollständige Anschrift entnehmen Sie bitte der Website ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### GELTENDES RECHT

Die **Vertrags**parteien können das auf diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, unterliegt dieser **Vertrag** schweizerischem Recht, und die Gerichte der Schweiz besitzen die nicht ausschliessliche Zuständigkeit für Streitfälle zwischen den Vertragsparteien.

### AUFTRAGSVERGABE

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

### SALVATORISCHE KLAUSEL

Werden Teile dieses **Vertrages** für undurchsetzbar oder ungültig erklärt, behalten die verbleibenden Teile ihre volle Gültigkeit und Durchsetzbarkeit.

### KORRESPONDENZ

**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 resp. 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 zum Zeitpunkt ihres Versandes an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Faxnummer resp. drei (3) Tage nach ihrem Postversand an die **uns** von **Ihnen** mitgeteilte Postanschrift als zugestellt.

### GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Vertrag** einschliesslich **Leistungsüberblick**, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüssen sowie **Ihrem 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.