

## ERWEITERTER SCHUTZ FÜR MICROSOFT HARDWARE

### Gewerbliche Vertragsbedingungen – Funktionsunfähigkeit

Vielen Dank, dass **Sie** sich kürzlich für den Erweiterten Garantieschutz für Microsoft Hardware entschieden haben. Bitte bewahren Sie dieses wichtige Dokument mit den Vertragsbedingungen („**Servicevertrag**“, „**Vertrag**“) zusammen mit dem **Kaufnachweis** an einem sicheren Ort auf, da Sie beides benötigen, wenn Sie einen Schaden unter dem Garantieschutz melden.

Die in diesen Versicherungsbedingungen enthaltenen Informationen sind auf alle Serviceverträge anwendbar, die innerhalb von zehn Tagen ab dem Produktkauf abgeschlossen werden.

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

#### DEFINITIONEN

*In dem gesamten Vertragswerk haben die folgenden fettgedruckten Begriffe die hier beschriebene Bedeutung –*

- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: der **Hersteller**, oder ein in dessen Namen tätiger Administrator oder Schadenbevollmächtigter, die zu einer Leistung unter diesem Vertrag verpflichtet sind.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der Hersteller des Originalproduktes, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **„Einzelhändler“**: der Verkäufer, der vom **Hersteller** autorisiert ist, mit **Ihnen** diesen Vertrag abzuschließen.
- **„„““Sie“**, **„Ihr“**: der Käufer/Eigentümer des **Produktes/der Produkte**, die durch diesen Vertrag geschützt sind.
- **„Produkt(e)“**: die Sache(n), die **Sie** ursprünglich im Großherzogtum Luxemburg gekauft haben, oder, je nach **unserer** Wahl, ein von **Uns** geliefertes **Ersatzprodukt**, das unter diesem Vertrag geschützt ist.
- **„Deckungssumme“**: die maximale Haftung unter diesem Vertrag je Garantieschaden und insgesamt für die gesamte **Laufzeit** des Vertrages, wie im Abschnitt „Garantiebestimmungen“ beschrieben.
- **„Folgeschaden“**: ein **Ihnen** entstandener Schaden oder Kosten, die die Folge eines gedeckten Schadens sind, die selbst aber ausdrücklich nicht unter diesem Vertrag gedeckt sind, einschließlich u.a. Verdienst- oder Gewinnausfall, entgangener Nutzung, Datenverlust, sowie weiterer zusätzlicher Kosten.
- **„Originalverkaufspreis“**: der Betrag, den **Sie** für das gedeckte **Produkt/die gedeckten Produkte** bezahlt haben; abzüglich etwaiger Steuern und/oder Gebühren, wie in **Ihrem Kaufnachweis** angegeben.
- **„Kaufnachweis“**: der ursprüngliche Kaufbeleg, der von der Verkaufsstelle ausgestellt wurde, der das Datum, an dem dieser **Vertrag** erworben wurde, das gekaufte **Produkt** und die **Laufzeit** bestätigt.
- **„Laufzeit“**: die Zeitdauer, während der die Bestimmungen dieses Vertrages Gültigkeit haben, wie in der **Kurzform Ihres Schutzes** beschrieben.
- **„Funktionsunfähigkeit“**: der mechanische und/oder elektrische Ausfall des **Produkts**, der dazu führt, dass es nicht länger seine vorgesehene Funktion erbringen kann; verursacht durch Material- oder Bearbeitungsfehler und NICHT durch normalen Verschleiß, der während des normalen Gebrauchs des **Produkts** auftritt.
- **„Reparatur“**: die Maßnahmen, die **Wir** ergreifen, um Ihr **Produkt** in Stand zu setzen, nachzubessern oder wiederherzustellen, damit es nach einem gedeckten Garantieschaden als Folge einer **Funktionsunfähigkeit** wieder ordnungsgemäß arbeitet. *Ersatzteile, die bei der **Reparatur des Produktes** verwendet werden, können neu, gebraucht oder erneuert sein, insofern sie die werksseitigen Anforderungen des originalen **Produktes** erfüllen.*
- **„Ersetzen“** oder **„Ersatzprodukt(e)“**: ein Artikel, der **Ihnen** durch **unsere** Anordnung geliefert wird, falls **wir** feststellen, dass das ursprüngliche defekte **Produkt** nicht zur **Reparatur** geeignet ist. **Wir** werden uns angemessen bemühen, das **Produkt** zu reparieren, aber **wir** behalten uns das Recht vor, das fehlerhafte **Produkt** nach **unserem** alleinigen Ermessen durch ein neues, aufgearbeitetes oder überholtes Modell mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu **ersetzen** und **wir** geben keine Gewähr, dass ein **Ersatz** das gleiche Modell, die gleiche Größe, die gleichen Abmessungen oder die gleiche Farbe wie das vorherige **Produkt** haben wird.
- **„Kurzform Ihres Schutzes“** die erste Seite **Ihres** Online **Microsoft-Kontos**, wie im Abschnitt „Garantiebestimmungen“ beschrieben, die als Bestätigung **Ihrer** Deckung unter diesem Vertrag gilt.“

#### LAUFZEIT – VERTRAGLICHER BEGINN DES DECKUNGSSCHUTZES

Falls das Produkt direkt bei Microsoft gekauft wurde, beginnt die Deckung der **Funktionsunfähigkeit** mit Ablauf der Garantie des **Herstellers** für Ersatzteile und/oder Arbeitskosten nach den jeweiligen gesetzlichen Regelungen und dauert bis zum Ende **Ihrer Laufzeit**, wie in der **Kurzform Ihres Schutzes** angegeben, bestehen. Sie endet aber bereits mit der Ausschöpfung der **Deckungssumme**, falls dieser Sachverhalt früher eintritt.

Falls das Produkt bei einem Einzelhändler gekauft wurde, beginnt die Deckung der **Funktionsunfähigkeit** mit Ablauf der kürzesten Garantie des Verkäufers für Ersatzteile und/oder Arbeitskosten nach den jeweiligen gesetzlichen Regelungen und bleibt bis zum Ende **Ihrer Laufzeit**, wie in der **Kurzform Ihres Schutzes** angegeben, bestehen. Sie endet aber bereits mit der Ausschöpfung der **Deckungssumme**, falls dieser Sachverhalt früher eintritt.

## GEDECKTE PRODUKTE

Damit es unter diesen Vertrag fällt, muss das **Produkt**: (a) ein berechtigtes Gerät oder berechnete Geräte der Reihe Microsoft Surface oder Studio sein (b) bei einem **Einzelhändler** oder bei **Microsoft** gekauft worden sein; (c) eine **Hersteller-** oder **Einzelhändlergarantie** von mindestens zwölf(12) Monaten haben; und (d) nicht von einer anderen Versicherung, Gewährleistung, Garantie und/oder einem Servicevertrag gedeckt sein, die dieselben Leistungen bieten wie hier ausgeführt.

## WAS IST GESCHÜTZT - ALLGEMEIN

Während der **Laufzeit** sichert der **Vertrag** bei einer versicherten Forderung wegen eines **Ausfalls oder Unfallschadens** das Folgende ab: (i) die zur **Reparatur** des **Produkts** erforderliche Arbeitszeit und/oder Teile; ODER (ii) ein **Ersatz** für das **Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur** nach **unserem** alleinigen Ermessen. Vollständige Angaben entnehmen Sie bitte dem Abschnitt „GARANTIE“, der für **Ihren Vertrag** maßgeblich ist.

## WICHTIGE HINWEISE BEZÜGLICH DES SCHUTZES GEMÄSS DIESEM VERTRAG

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** liefern:
- ▶ behalten **wir** uns das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch ein neues, aufgearbeitetes oder überholtes Modell mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen und Funktionen zu ersetzen, das nicht aus dem gleichen Modell bestehen und nicht über die gleiche Größe, die gleichen Abmessungen oder die gleiche Farbe wie das vorherige **Produkt** verfügen kann.
  - ▶ Technologische Fortschritte können zu einem **Ersatz** führen, der einen geringen Einzelhandels- oder Marktpreis als das vorherige **Produkt** hat; in einer solchen Situation gewährt **Ihnen** der **Vertrag** keine Erstattung für eine solche Preisdifferenz.
  - ▶ Alle **Produktteile**, Bestandteile oder ganze Einheiten, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrages ersetzt** wurden, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
  - ▶ In allen Fällen sind Zubehöre, Anbauteile und/oder Peripheriegeräte NICHT in Verbindung mit einem Ersatz enthalten oder werden bereitgestellt.
- B. DER IN DIESEM **VERTRAG** BESCHRIEBENE VERSICHERUNGSSCHUTZ ERSETZT ODER LEISTET KEINE DOPPELTEN LEISTUNGEN WÄHREND DER LAUFZEIT EINER GÜLTIGEN HERSTELLERGARANTIE. Während eines solchen Zeitraums ist alles, was unter der Herstellergarantie abgedeckt ist, die alleinige Verantwortung des Herstellers und wird NICHT von diesem **Vertrag** abgedeckt, ungeachtet der Fähigkeit des Herstellers, seinen Pflichten nachzukommen.
- C. VERSICHERUNGSSCHUSS GEMÄSS DIESEM **VERTRAG** IST AUF DAS BESCHRÄNKT, DAS EIGENS IN DIESEM DOKUMENT BESCHRIEBEN IST UND FÜR **IHREN VERTRAG** MASSGEBLICH IST. Alles, was NICHT eigens hierin formuliert ist, ist NICHT abgedeckt (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Schulungsdienste, die von **Microsoft** oder Bevollmächtigten von **Microsoft** separat bereitgestellt werden).

IHRE PFLICHTEN. Es liegt in **Ihrer** Verantwortung jegliche/alle Software und/oder Daten regelmäßig zu sichern; insbesondere vor Beginn von Diensten, die unter diesem **Vertrag** abgedeckt sind. Software- und/oder Datentransfer- oder Wiederherstellungsdienste sind nicht abgedeckt.

## GARANTIE (wie in der **Kurzform Ihres Schutzes** beschrieben und für **Sie** gültig)

Die **Kurzform Ihres Schutzes** finden Sie unter <https://support.microsoft.com/fr-lu/products/surface-devices/surface-business>

Wenn **Sie** den „Surface Contract“, wie in der **Kurzform Ihres Schutzes** beschrieben, gekauft haben, beinhaltet **Ihr** Vertrag die Deckung der **Funktionsunfähigkeit Ihres Produktes**.

## FUNKTIONSunFÄHIGKEIT

Im Fall einer **Funktionsunfähigkeit** sind die **Reparatur** oder die Kosten eines **Ersatzproduktes** für **Ihr Produkt** für eine unbegrenzte Anzahl von Garantieschäden als Folge einer **Funktionsunfähigkeit** während der **Laufzeit** dieses Vertrages gedeckt, und zwar bis zur Höhe der **Deckungssumme** unter diesem Vertrag.

## DECKUNGSSUMME

Während der **Laufzeit** Ihres Vertrages ist die maximale Entschädigung, die **Wir** für einen (1) Garantieschaden leisten, auf den **Originalverkaufspreis Ihres Produktes** beschränkt.

**Sie** sind während der **Laufzeit** Ihres Vertrages wie folgt geschützt:

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während der **Laufzeit** Ihres Vertrages, soweit deren Kosten den **Originalverkaufspreis Ihres Produktes** nicht übersteigen, vorausgesetzt, dass **Ihr Produkt** nicht **Ersetzt** werden muss.
- Bis zu einem (1) **Ersatzprodukt** für **Ihr Produkt**.

Sofern es nötig ist, **Ihr Produkt** zu **Ersetzen**, endet Ihr Schutz und es werden keine weiteren Leistungen ab dem Tag der Lieferung des **Ersatzproduktes** mehr erbracht.

**HINWEIS – Über Ersatzprodukte:** Falls unter **Ihrem** Vertrag statt einer **Reparatur** ein **Ersatzprodukt** an **Sie** geliefert werden muss, werden Zubehörteile, die keinen integralen Bestandteil der Grundfunktion **Ihres Produktes** darstellen, NICHT mit dem **Ersatzprodukt** geliefert. **Ersatzprodukte** können in Modell und Farbe von **Ihrem Produkt** abweichen und Sie bestätigen hiermit, dass Sie mit dem Erhalt eines solchen **Ersatzproduktes** einverstanden sind. Ein **Ersatzprodukt** kann neu oder erneuert sein mit denselben oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionalitäten wie **Ihr Produkt**.

Wenn **Wir Uns** dazu entschließen, **Ihr Produkt** zu **Ersetzen**, können **Wir** Ihnen einen beschleunigten Austauschservice anbieten. Wenn **Wir** einen beschleunigten Austauschservice anbieten, liefern **Wir Ihnen das Ersatzprodukt** möglicherweise schon, bevor **Wir Ihr defektes Produkt** erhalten. **SIE MÜSSEN UNS IHR DEFEKTES PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) KALENDERTAGEN ZUSENDEN, NACHDEM SIE DEN ERHALT DES ERSATZPRODUKTES BESTÄTIGT HABEN.** Wenn **Sie Uns** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach der Bestätigung des Erhalts des **Ersatzproduktes** zusenden, werden **Wir Sie** mit einer Gebühr für ein nicht zurückgesandtes Gerät belasten, deren Höhe dem empfohlenen Verkaufspreis des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** entspricht.

## WAS IST NICHT GESCHÜTZT - AUSSCHLÜSSE

**DIESER VERTRAG DECKT KEINE SCHÄDEN, DIE MIT FOLGENDEM IN ZUSAMMENHANG STEHEN ODER DURCH FOLGENDES HERVORGERUFEN SIND:**

- |   |  |
|---|--|
| <p>a) Bereits bestehende Mängel, die schon vorher eingetreten sind oder <b>Ihnen</b> bekannt waren (<i>bereits bestehende Mängel beziehen sich auf</i> Schäden oder Fehler in Verbindung mit dem <b>Produkt</b>, die vor Kauf dieses Vertrags bestanden).</p> <p>b) Unsachgemäße Verpackung und/oder unsachgemäßer Transport durch <b>Sie</b> oder <b>Ihren</b> Bevollmächtigten, die beim Transport zu einem Schaden an dem <b>Produkt</b> führen, einschließlich einer unsachgemäßen Sicherung des <b>Produktes</b> während des Transportes.</p> <p>c) Jede Art von <b>Folgeschäden</b>, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf: (i) Sachschaden, Zeitverlust, Datenverlust, entgangene Einnahmen aus einem definierten <b>Ausfall</b> oder <b>Unfallschaden</b>, alle nicht definierten mechanischen/elektrischen Ausfällen, Schulungsdienstleistungen, die separat von <b>Microsoft</b> oder seinen Tochtergesellschaften bereitgestellt wird oder jede andere Schadensart des <b>Produktes</b> oder in Verbindung mit dem <b>Produkt</b>; einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf nicht versicherte Ausrüstung, die in Verbindung mit dem <b>Produkt</b> verwendet wird; (ii) Verzögerung bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit, aus irgendeinem Grund die Dienstleistung zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Bestandteilen; (iv) alle <b>Ihnen</b> angefallenen Kosten durch spezifische Installation am <b>Produkt</b>, wie Gestelle, Halterungen und spezifische Nischen und dergleichen von Dritten; oder (v) ein <b>Ersatz</b>, der ein anderes Modell ist, eine andere Größe oder andere Abmessungen oder eine andere Farbe als das vorherige <b>Produkt</b> hat. <b>Wir</b> übernehmen keine Haftung oder Sachschaden oder Verletzung oder Tod für eine Partei/für Parteien, die aus dem Betrieb, der Unterhaltung oder Verwendung des <b>Produktes</b> oder eines <b>Ersatzes</b>, der gemäß den Bedingungen dieses <b>Vertrags</b> geleistet wurde.</p> <p>d) Änderungen, Umstellungen, Veränderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die nicht von einem von <b>Uns</b> autorisierten Servicetechniker vorgenommen wurden.</p> <p>e) Schäden aufgrund von Frost, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verformungen oder Verbiegungen.</p> <p>f) Abnutzung oder das allmähliche Nachlassen der Leistung des <b>Produktes</b>.</p> <p>g) Der vorsätzliche Umgang mit dem <b>Produkt</b> in einer schädlichen, abträglichen, böswilligen, rücksichtslosen oder groben Weise, die zu dessen Beschädigung und/oder Funktionsausfall führt.</p> | <p>h) Die Beschädigung oder Störung <b>Ihres Produktes</b> als Folge von oder im Zusammenhang mit Auswirkungen eines Softwarevirus oder jeder anderen durch Software hervorgerufenen Störung.</p> <p>i) Verlust, Diebstahl, oder mutwillige Beschädigung oder Verschwinden.</p> <p>j) Unvorhersehbare Ereignisse, wie unter anderem: Unruhen, nukleare Strahlung, Krieg oder feindliche Angriffe oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, die Einwirkung von Wetterbedingungen oder Naturgefahren, Auseinanderbrechen, Explosionen oder der Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand, Rauch, radioaktive Strahlung, radioaktive Verseuchung, Aufstände, Krieg oder feindliche Handlungen, Regierungsmaßnahmen oder Fehlfunktionen des Internets oder anderer Telekommunikationsmöglichkeiten.</p> <p>k) Unfallartige Schäden jeder Art, d.h. ein Sachschaden am <b>Produkt</b>, der auf einen plötzlichen und unvorhergesehenen Unfall zurückzuführen ist, der die Funktionalität <b>Ihres Produktes</b> beeinträchtigt und nicht bereits anderweitig ausdrücklich aus diesem Vertrag ausgeschlossen ist.</p> <p>l) Der Verstoß gegen die vom <b>Hersteller</b> empfohlene Wartung, Bedienung oder Lagerung des <b>Produktes</b> unter Bedingungen, die nicht den Anforderungen oder Anweisungen des <b>Herstellers</b> entsprechen.</p> <p>m) <b>Produkt(e)</b>, die Gegenstand eines Rückrufs, einer Garantie oder einer Nachbesserung durch den <b>Hersteller</b> sind, um Mängel am Design oder an Bauteilen, die unsachgemäße Fabrikation oder Fehler des <b>Herstellers</b> zu beheben, und zwar unabhängig davon, ob der <b>Hersteller</b> zu solchen Reparaturen finanziell in der Lage ist.</p> <p>n) <b>Produkt(e)</b>, deren Seriennummern entfernt oder verändert wurden.</p> <p>o) Optische Schäden an <b>Ihrem Produkt</b>, unabhängig von deren Ursache, einschließlich Verunstaltungen, Kratzern und Beulen, es sei denn diese optischen Schäden führen zu einem Verlust der Funktionalität.</p> <p>p) Gewöhnliche, regelmäßige oder vorbeugende Wartungen, Veränderungen, Änderungen oder Servicearbeiten.</p> <p>q) Jede Serviceleistung an Ihrem <b>Produkt</b>, die durch einen Garantievertrag, eine sonstige Servicepolice oder durch eine Versicherung gedeckt ist.</p> |
|---|--|

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| r) | Zubehör und Peripheriegeräte (wie eine abnehmbare Tastatur oder ein digitaler Stift) oder Zusatzgeräte.   | u) | Die Haftung für Sachschäden, oder für Personenschäden, oder für Todesfälle, die auf den Betrieb, die Wartung oder den Gebrauch des <b>Produktes</b> zurückzuführen sind. |
| s) | Mängel an Bildschirmen/Monitoren, wie z.B. als Folge von Videospielen oder durch ein oder mehrere lang andauernde Videosignale eingebrannte Flecken auf CRT, LCD, LED oder Plasma-Schirmen oder gebrochenen Bildschirmen.   | v) | Kosten jeder Art für den Ausfall jedweder Verschleißteile.   |
| t) | Die Kosten für Bauteile, die nicht von der Originalgarantie des <b>Herstellers</b> des <b>Produktes</b> erfasst sind oder nicht-operative / nicht elektrisch angetriebene Teile, wie z.B. Plastikteile oder andere Teile, wie Kabelzubehör, Batterien (sofern in diesem Vertrag nichts anderes bestimmt), Stecker, Schnüre, Sicherungen, Tastaturen, Plastikschalen oder Leisten, Schalter und Verdrahtungen. | w) | Jeder Schaden, sofern der <b>Kaufnachweis</b> nicht vorgelegt wird, es sei denn <b>Wir</b> sind mit der Übertragung der Rechte aus diesem Vertrag einverstanden.         |
|    |   | x) | Jeder Anspruch auf die Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf die Rekonstruktion von Daten aus <b>Ihrem Produkt</b> .  |

## GARANTIESCHÄDEN

**WICHTIG:** DIE MELDUNG EINES GARANTIESCHADENS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE FUNKTIONSunFÄHIGKEIT **IHRER PRODUKTES** UNTER **IHREM** VERTRAG GEDECKT IST. DIESER VERTRAG BIETET MÖGLICHERWEISE KEINE DECKUNG, WENN **SIE** UNGENEHMIGTE REPARATUREN VORNEHMEN.

Bitte befolgen Sie die folgenden Vorgehensweisen, um die Genehmigung und den Service sobald wie möglich zu erhalten, in jedem Fall aber innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintritt des Garantieschadens. Andernfalls könnte **Ihr** Garantieschaden nicht gedeckt sein.

Wenn **Sie** einen Garantieschaden melden, wird **Sie Microsoft** zu **Ihrem** Garantieschaden und zu den Einzelheiten der **Funktionsunfähigkeit** befragen. **Sie** müssen diese Fragen wahrheitsgemäß und nach **Ihrem** besten Wissen und Gewissen beantworten und alles unternehmen, um falsche Darstellungen zu vermeiden, da **Ihr** Vertrag ungültig werden kann, wenn **Ihre** Informationen nicht korrekt sind.

Um den besten Service zu erhalten, halten Sie bitte Ihren **Kaufnachweis** bereit und rufen Sie **Uns** unter der Telefonnummer an, die unter <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegeben ist. **Unser** Bevollmächtigter wird **Sie** umgehend nach den Einzelheiten zu dem Problem mit dem **Produkt** befragen und wird zunächst versuchen, telefonisch und/oder aus der Ferne eine Lösung zu finden. Falls es **Uns** nicht gelingt, das Problem telefonisch und/oder aus der Ferne zu lösen, erhalten **Sie** eine Servicenummer für den Garantieschaden und weitere Informationen, wie **Sie** den Service für **Ihr Produkt** erhalten.

Bitte bringen **Sie Ihr Produkt** nicht zum Einzelhändler zurück und versenden **Sie Ihr Produkt** auch nicht, solange **Wir Sie** nicht dazu auffordern. Wenn **Wir Sie** auffordern, **Uns** das **Produkt** zuzuschicken, legen **Sie Ihrem Produkt** bitte alle folgenden Informationen bei:

- (1) Eine Kopie **Ihres Kaufnachweises**,
- (2) Eine kurze schriftliche Darstellung **Ihres** Problems mit dem **Produkt** und
- (3) Einen deutlichen Vermerk der Servicenummer für **Ihren** Garantieschaden, die **Sie** von **Uns** erhalten haben.

BITTE BEACHTEN SIE: Wenn **Wir Sie** dazu auffordern, **Uns** das **Produkt** zuzusenden, erhalten **Sie** genaue Anweisungen, wie das **Produkt** zu versenden ist. Für diese Sendung übernehmen **Wir** die Kosten für den Versand von und zu **Ihrem** Wohnort, sofern **Sie Unsere** Anweisungen befolgen. **Wir** empfehlen **Ihnen** dringend, Vorsicht walten zu lassen, wenn **Sie** das **Produkt** transportieren und/oder versenden, da **Wir** weder für die Versandkosten noch für etwaige Schäden haften, die auf eine unsachgemäße Verpackung **Ihrerseits** zurückzuführen sind. **Sie** sind so lange für das **Produkt** verantwortlich, bis es bei **Microsoft** eingegangen ist.

Legen **Sie** der Sendung kein Zubehör, keine Spiele und sonstige persönlichen Gegenstände bei, wenn **Sie Ihr Produkt** für den Service an **Microsoft** senden, da **Microsoft** nicht für diese Gegenstände haftet.

**WICHTIG:** ÖFFNEN SIE DAS **PRODUKT** NICHT. BEIM ÖFFNEN DES **PRODUKTES** KÖNNEN SCHÄDEN ENTSTEHEN, DIE NICHT VON DEM VERTRAG GEDECKT SIND. **IHR PRODUKT** IST DANN MÖGLICHERWEISE NICHT MEHR VOM SERVICE ERFASST, AUCH NICHT GEGEN ZAHLUNG EINER GEBÜHR. NUR **MICROSOFT** ODER EIN VON **UNS** AUTORISierter SERVICEBETRIEB DÜRFEN DEN SERVICE AN DEM **PRODUKT** ERBRINGEN.

### MICROSOFTS PFLICHTEN

- (a) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesandt haben, wird es von **Microsoft** untersucht.
- (b) **Ihre** Versandkosten werden von **Microsoft** erstattet, wenn der Garantieschaden gedeckt ist und die Kosten nicht bereits im Voraus übernommen wurden.
- (c) Falls **Microsoft** zum Ergebnis kommt, dass **Ihr Produkt** gemäß diesem Vertrag funktionsuntüchtig ist, wird **Microsoft** (nach Wahl von **Microsoft**) das Produkt **Reparieren oder Ersetzen**. **Microsoft** wird dies für **Sie** kostenlos vornehmen, wenn die Störung durch eine **Funktionsunfähigkeit** verursacht ist. Der **Ersatz** kann auch durch ein erneuertes Produkt erfolgen oder durch ein **Produkt** mit vergleichbaren Funktionalitäten. Wenn **Microsoft Ihr Produkt Ersetzt**, geht **Ihr**

- Original**produkt** in **Unser** Eigentum über und **Sie** werden Eigentümer des **Ersatzproduktes**.
- (d) Sollte **Ihr Produkt** nach dem Ende der **Laufzeit** dieses Vertrages nicht mehr richtig funktionieren, besteht keinerlei Deckung unter diesem Vertrag. Nach dem Ende der **Laufzeit** dieses Vertrages kann **Sie Microsoft** für die Diagnose und die Reparatur jeglicher Probleme mit **Ihrem Produkt** mit einer Gebühr belasten.

#### **IHRE PFLICHTEN**

Um den Service und die Unterstützung unter diesem Vertrag zu erhalten, verpflichten **Sie** sich:

- (a) Die Seriennummer **Ihres Produktes** an **Microsoft** zu übermitteln.
- (b) **Microsoft** über die Symptome und Ursachen der Probleme mit **Ihrem Produkt** zu informieren.
- (c) Die gewünschten Informationen zu liefern, wie z. B. das Modell **Ihres Produktes**, etwaiges Zubehör, das mit **Ihrem Produkt** verbunden oder dort installiert ist, angezeigte Fehlermeldungen, Bedienungen, die vor den Störungen **Ihres Produktes** ausgeführt wurden, und Maßnahmen, die ergriffen wurden, um die Probleme zu beseitigen.
- (d) Die neueste Version der Software des **Produktes** zu installieren, bevor Sie den Anspruch auf einen Garantieschaden geltend machen.
- (e) Den Anweisungen von **Microsoft** zu folgen, wie z. B. Produkte und Zubehör nicht an **Microsoft** zu versenden, sofern kein Anspruch auf **Reparatur** oder **Ersatz** besteht, und **Ihr Produkt** nach den Anweisungen zum Versand zu verpacken.
- (f) Im Falle eines Ersatzes **Ihr** defektes **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen, nachdem Sie den Erhalt des **Ersatzproduktes** bestätigt haben, an **Uns** zurückzusenden. Wenn **Sie Uns** das defekte **Produkt** nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach der Bestätigung des Erhalts des **Ersatzproduktes** zusenden, werden **Wir Sie** mit einer Gebühr für ein nicht zurückgesandtes Gerät belasten, deren Höhe dem empfohlenen Verkaufspreis des **Herstellers** für das **Ersatzprodukt** entspricht.
- (g) **SIE SIND FÜR DAS REGELMÄSSIGE BACK-UP DER SOFTWARE UND DER DATEN VERANTWORTLICH. DIES GILT AUCH VOR BEGINN EINER REPARATUR. DIESER VERTRAG DECKT NICHT DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN ODER DIE REKONSTRUKTION VON DATEN AUF IHR PRODUKT / AUS IHREM PRODUKT. WIR SIND AUCH NICHT IN DER LAGE, DIESE DATEN AUF EIN ERSATZPRODUKT ZU ÜBERTRAGEN, SOFERN WIR IHNEN EIN SOLCHES ZUR VERFÜGBARKEIT STELLEN. UNTER KEINEN UMSTÄNDEN SIND WIR FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN ODER DIE REKONSTRUKTION VON DATEN AUS EINEM PRODUKT VERANTWORTLICH.**

#### **ARGLISTIGE TÄUSCHUNG**

Falls **Sie** bei Ansprüchen auf einen Garantieschaden arglistig täuschen oder **Sie** arglistige Mittel oder Methoden unter diesem Vertrag verwenden, sind **Wir** von der Leistungspflicht unter diesem Vertrag befreit und dieser Vertrag endet mit sofortiger Wirkung. Gegebenenfalls informieren **Wir** auch die Polizei und/oder andere Strafverfolgungsbehörden über die Umstände eines derartigen Garantieschadens. **Wir** sind berechtigt, eine Untersuchung **Ihres** Garantieschadens einzuleiten und behalten **Uns** vor, **Sie** für die Kosten für sämtliche Untersuchungen eines arglistig getäuschten Garantieschadens unter diesem Vertrag in Regress zu nehmen.

#### **ERNEUERUNG**

Nach dem Ende **Ihrer Laufzeit** können wir diesen Vertrag nach **Unserem** eigenen Ermessen erneuern. Falls **Wir Ihnen** eine Verlängerung **Ihrer** Garantie anbieten, werden das Alter **Ihres Produktes** und die zu diesem Zeitpunkt gültigen Kosten für den **Ersatz** des **Produktes** bei der Bestimmung der Verlängerungsprämie berücksichtigt.

#### **ÜBERTRAGBARKEIT**

Die Deckung unter diesem Vertrag kann von **Ihnen** weder auf einen Dritten noch auf ein anderes Produkt übertragen werden.

#### **KÜNDIGUNG**

##### **IHR KÜNDIGUNGSRECHT**

**Sie** können diesen Vertrag jederzeit, auch im Fall einer Erneuerung bei Ende **Ihrer Laufzeit**, kündigen, indem **Sie Uns** über **Ihren** Kündigungswunsch wie folgt informieren.

Schreiben **Sie Uns** an: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, rufen **Sie Uns** unter der Telefonnummer an, die **Sie** unter <http://support.microsoft.com> finden, oder senden **Sie** eine E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Falls Sie **Ihren** Kündigungswunsch innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Abschluss des Vertrages erklären, erstatten **Wir Ihnen** einhundert Prozent (100%) des Preises, den **Sie** bei Abschluss des Vertrages bezahlt haben, vorausgesetzt, dass kein Garantieschaden innerhalb dieser Frist gemeldet wurde.

Erklären Sie **Ihren** Kündigungswunsch erst nach Ablauf von dreißig (30) Tagen nach Abschluss des Vertrages, erstatten **Wir Ihnen** den anteiligen Preis, den **Sie** bei Abschluss des Vertrages bezahlt haben, vorausgesetzt, dass kein Garantieschaden gemeldet wurde.

##### **UNSER KÜNDIGUNGSRECHT**

Falls **Wir** diesen Vertrag kündigen, erhalten **Sie** von **Uns** eine schriftliche Mitteilung. Die Kündigung wird frühestens dreißig (30) Tage nach dem Eingang dieses Schreibens bei **Ihnen** wirksam. **Wir** senden diese Mitteilung an **Ihre** Adresse in **Unseren** Akten (E-Mail-Adresse oder postalische Adresse) unter Angabe der Gründe für die Kündigung sowie deren Wirksamkeit. Falls **Wir** diesen Vertrag kündigen, erstatten **Wir Ihnen** den anteiligen Preis auf Basis derselben, oben erläuterten Kriterien. Für die Kündigung werden keine Gebühren erhoben.

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

- (a) wenn **Sie** den Preis/die Gebühr für den Abschluss des Vertrages nicht bezahlen,
- (b) wenn **Sie** Informationen vorsätzlich falsch darstellen, oder
- (c) wenn **Sie** Ihre Pflichten unter diesem Vertrag in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Gebrauch wesentlich verletzen.

## **BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN**

**Wir** sind bestrebt, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** jedoch einmal nicht mit **Unserem** Service zufrieden sein, informieren **Sie** bitte telefonisch einen **Unserer** Repräsentanten. Die Telefonnummer finden Sie unter <http://support.microsoft.com> oder senden Sie eine E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wir** antworten **Ihnen** innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen, nachdem **Wir Ihre** Beschwerde erhalten haben. Wenn es **Uns** nicht möglich ist, **Ihnen** eine umfassende Antwort innerhalb dieses Zeitraums zu geben (z.B. weil umfassende Untersuchungen notwendig sind), erhalten **Sie** von **Uns** einen Zwischenbescheid, in dem wir **Sie** über die Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde informieren und **Ihnen** mitteilen, wann und von wem **Sie** eine umfassende Antwort erhalten werden. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen abschließend bearbeitet.

Wenn **Wir** länger als vier (4) Wochen benötigen, teilen **Wir Ihnen** mit, wann **Sie** mit einer Antwort rechnen können.

Wenn **Sie** innerhalb von acht (8) Wochen keine Antwort erhalten haben oder mit der erhaltenen Antwort unzufrieden sind, haben **Sie** das Recht, sich an die Finanzschiedsstelle (Financial Services Ombudsman) zu wenden, der Beschwerden über „berechtigte Beschwerden“ prüfen kann, zu denen Privatpersonen und Einzelunternehmer und kleine Personengesellschaften mit einem Jahresumsatz von weniger als 3 Millionen EURO gehören.

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 oder aus dem Ausland +353 1 6620899

E-Mail: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

**Sie** können sich auch an die folgenden Stellen wenden:

- Den beauftragten Mediator für Versicherungsfälle: c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxemburg, oder
- Den beauftragten Kommissar für Versicherungsfälle: 7, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

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

## **PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ**

### **DATENSCHUTZ**

**Wir** verpflichten uns zum Schutz und zum Respekt **Ihrer** Privatsphäre in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung („Gesetzgebung“). Im Sinne der Gesetzgebung ist **Microsoft** der für die Verarbeitung Verantwortlichen. Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der Hauptverarbeitungsarten, wie wir **Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten; weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite unter [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### **WIE DER VERSICHERER IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERWENDET UND MIT WEM DER VERSICHERER SIE TEILT**

Der **Versicherer** wird die personenbezogenen Daten, die jedwede Information über eine bestimmte oder bestimmbar natürliche Person darstellt, die er über **Sie** besitzt, auf die folgenden Arten verarbeiten:

- Für Versicherungszwecke zur Bearbeitung von Forderungen und anderen zugehörigen Zwecken. Dazu können Garantieentscheidungen über automatisierte Mittel gehören, dies geschieht zur Leistung des Versicherungsvertrages zwischen dem **Versicherer** und **Ihnen**.
- Für Verlängerungsangebote, Forschungs- oder Statistikzwecke, dies geschieht aus aufgrund der legitimen Interessen des Versicherers: zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung der Rating-Algorithmen und zur Unterstützung der Prognose zukünftiger Geschäftsauswirkungen, zur Förderung von Produktangeboten, zur Entwicklung neuer Systeme und Verfahren und für rechtliche Pflichten, die sich auf Rechtsprechung außerhalb der EU stützen.
- Zur Bereitstellung von Informationen, Produkten oder Dienstleistungen, die **Sie bei uns** anfragen, oder von denen wir überzeugt sind, dass sie für Sie von Interesse sind, falls **Sie** zugestimmt haben, für solche Zwecke kontaktiert zu werden.
- Zur Mitteilung von Änderungen an unserem Service an Sie, dies geschieht aufgrund der rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten des **Versicherers**.
- Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Einhaltung allgemeiner rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Pflichten; dies ist erforderlich um die rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten des Versicherers auf Grundlage von Rechtsprechung innerhalb der EU einzuhalten.

### **OFFENLEGUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Der **Versicherer** darf **Ihre** personenbezogenen Daten gegenüber Dritten offenlegen, die an der Erbringung von Produkten oder Dienstleistungen an den **Versicherer** beteiligt sind oder gegenüber Dienstleistern, die in seinem Namen Dienstleistungen erbringen. Dazu gehören **Microsoft**, Konzerngesellschaften, Anbieter von Partnerprogrammen, Makler, Vertreter, Drittanbieter, Rückversicherer, andere Versicherungsvermittler, Versicherungsbüros, Wirtschaftsauskunfteien, Ermittlungsbehörden für Betrugserkennung, Schadenregulierer, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden, wie es vom Gesetz erfordert wird.

Der **Versicherer** darf auch **Ihre** personenbezogenen Angaben offenlegen:

- a) falls er Geschäfte oder Bestände verkauft oder kauft, in diesem Fall darf er dem potenziellen Verkäufer oder Käufer dieser Geschäfte oder Bestände **Ihre** personenbezogenen Daten offenlegen.
- b) Falls ein AmTrust-Unternehmen oder ein wesentlicher Teil seines Vermögens von einem Dritten erworben wird, in diesem Fall gehören personenbezogene Daten, die das Unternehmen über seine Kunden hält, zum übertragenen Vermögen.
- c) Um die Rechte, das Eigentum oder die Sicherheit von AmTrust, seinen Kunden, Mitarbeitern oder anderen zu schützen.

### **INTERNATIONALE DATENÜBERTRAGUNGEN**

Der **Versicherer** kann **Ihre** personenbezogenen Daten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn der **Versicherer Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des EWR überträgt, wird der **Versicherer** sicherstellen, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dem Datenschutzhinweis und der Gesetzgebung behandelt werden. Der **Versicherer** überträgt nur Daten an Länder, deren Schutz von der Europäischen Kommission als angemessen erachtet wird, oder der Versicherer verwendet, falls es keine Entscheidung über die Angemessenheit gibt, die anerkannten Standardvertragsklauseln bei diesen Parteien, um die Daten zu schützen.

### **IHRE RECHTE**

**Sie** haben das Recht:

- a) Jederzeit gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke Einspruch zu erheben;
- b) Gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten Einspruch zu erheben, wenn sich die Verarbeitung auf die legitimen Interessen des **Versicherers** stützt;
- c) Auf die personenbezogenen Daten, die sich unter der Kontrolle des **Versicherers** befinden, zuzugreifen und eine Kopie davon zu erhalten und Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- d) Die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu beantragen;
- e) Um die Aktualisierung oder Korrektur ungeeigneter, unvollständiger oder fehlerhafter Daten zu ersuchen.
- f) Die Verarbeitung **Ihrer** Daten zu beschränken.
- g) Den **Versicherer** zu ersuchen, **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein verwendeten, maschinenlesbaren Format bereitzustellen oder **Sie** können darum ersuchen, sie direkt an einen anderen Datenverantwortlichen zu portieren, aber in jedem Fall nur, wenn die Verarbeitung sich auf **Ihre** Zustimmung oder auf die Leistung eines Vertrages mit Ihnen stützt und die Verarbeitung automatisch durchgeführt wird;
- h) Eine Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einzureichen;
- i) Jederzeit **Ihre** Zustimmung zurückzunehmen, wenn sich die Verarbeitung auf **Ihre** Zustimmung stützt, ohne die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, gestützt auf Ihre Zustimmung vor Ihrer Rücknahme, zu beeinträchtigen.

## **AUFBEWAHRUNG**

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt und in Übereinstimmung mit der Datenspeicherungsrichtlinie des **Versicherers** verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des Versicherungsvertrages oder des Geschäftsverhältnisses mit **Ihnen**, es sei der der **Versicherer** muss die Daten für einen längeren Zeitraum aufgrund von Geschäfts-, Rechts oder Behördenvorschriften aufbewahren.

Bei Fragen bezüglich der Verwendung **Ihrer** personenbezogenen Daten durch den **Versicherer** wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten (**The Data Protection Officer**), die **vollständigen Kontaktdaten finden Sie auf der Internetseite (Microsoft.com/privacy)**.

## **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

### **RECHT**

Die Parteien unter diesem Vertrag können über das für diesen Vertrag anzuwendende Recht frei entscheiden. Sofern nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist, unterliegt dieser Vertrag luxemburgischem Recht und alle Rechtsstreitigkeiten unter diesem Vertrag sind von luxemburgischen Gerichten zu entscheiden.

### **SUBUNTERNEHMER**

**Wir** können **Unsere** Leistungsverpflichtung an Subunternehmer oder andere Dritte übertragen. Dies befreit **Uns** allerdings nicht von **Unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber.

### **VERZICHTSERKLÄRUNGEN UND SALVATORISCHE KLAUSEL**

Der Verzicht einer Partei auf die Leistungserfüllung der jeweils anderen Partei in Bezug auf eine Vertragsklausel bedeutet keinen Verzicht auf die zukünftige Erfüllung dieser Leistung; ebenso ist der Verzicht einer Partei auf Sanktionen im Fall des Verstoßes gegen eine Vertragsklausel nicht als Verzicht auf die Vertragsklausel selbst zu werten.

Sollte eine Klausel dieser Vertragsbedingungen nach dem für diesen Vertrag geltenden Recht oder aufgrund der Entscheidung eines zuständigen Gerichtes ihre Rechtswirksamkeit verlieren oder ungültig sein, wird hierdurch die Rechtswirksamkeit oder Gültigkeit der übrigen Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem derartigen Fall wird diese Klausel abgeändert oder so interpretiert, dass die Zwecke dieser unwirksamen oder ungültigen Klausel im Rahmen des geltenden Rechts oder der für den Vertrag anwendbaren Gerichtsentscheidungen am besten erfüllt werden.

### **ANZEIGEN UND ERKLÄRUNGEN**

**Sie** sind ausdrücklich damit einverstanden, dass **Wir Uns** mit **Ihnen** für die Bearbeitung **Ihres** Vertrages unter allen Telefonnummern, Postadressen oder E-Mail-Adressen in Verbindung setzen dürfen, die **Sie Uns** mitgeteilt haben. Alle Anzeigen und Erklärungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind in Textform abzugeben und können auf jedem zumutbaren Weg versandt werden, wie z. B. mit der Post, E-Mail, Telefax, Textnachrichten oder anerkannten Kurierdiensten. Anzeigen und Erklärungen per E-Mail oder Telefax an die von **Ihnen** bei **Uns** hinterlegten Kontaktdaten gelten zu dem Zeitpunkt als bei **Ihnen** eingegangen, zu dem sie abgeschickt wurden. Anzeigen und Erklärungen, die an **Ihre** postalische Adresse versandt werden, gelten drei (3) Tage nach dem Versand als bei **Ihnen** eingegangen.

### **INTEGRATIONSKLAUSEL (ENTIRE AGREEMENT CLAUSE)**

Dieser Vertrag, einschließlich der **Kurzform Ihres Schutzes**, Klauseln, Bedingungen, Beschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, sowie **Ihr Kaufnachweis** bilden den gesamten Vertrag zwischen **Uns** und **Ihnen**. Sämtliche Nebenabreden, Zusagen oder Bedingungen, die nicht in diesem Vertrag enthalten sind, sind für diesen Vertrag rechtlich nicht bindend, es sei denn es ist durch gesetzliche Regelungen etwas anderes bestimmt.