

## „MICROSOFT COMMERCIAL EXTENDED HARDWARE-PLAN“

### Garantieverlängerung AGB („Vertrag“)

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

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

*Die folgenden Begriffe haben in diesem Vertrag die hier angegebene Bedeutung:*

- **„Verwalter“**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Ausfälle“**: mechanische und/oder elektrische Ausfälle des **Produkts**, die dazu führen, dass es nicht mehr wie beabsichtigt funktioniert, sofern dieser Ausfall durch Material- oder Verarbeitungsfehler verursacht wird.
- **„Schadensforderung“**: eine von **Ihnen** gestellte **Reparatur-** oder **Ersatzanforderung** gemäß diesem **Vertrag**.
- **„Vertrag“**: Dieses Dokument mit den Details zu allen Garantiebestimmungen, Bedingungen, Ausschlüssen und Einschränkungen des Microsoft-Garantieerweiterungsprogramms wurde **Ihnen** beim Kauf von **Microsoft** oder **Unserem Händler** ausgehändigt.
- **„Mittelbare Verluste“**: Verluste oder Kosten, die **Ihnen** durch einen Garantiefall entstehen, die aber selbst nicht ausdrücklich von diesem **Vertrag** abgedeckt sind. Hierzu zählen etwa Verdienst- oder Gewinnausfall, Nutzungsausfall, Datenverlust und andere zusätzlich entstehende Kosten.
- **„Haftungsgrenze“**: Die in den „Garantieplanoptionen“ angegebene, während der **Laufzeit** des **Vertrags** geltende Haftungsgrenze für sämtliche Garantieansprüche und je Garantiefall.
- **„Hersteller“**, **„Microsoft“**: der **Hersteller** des **Produkts**, der auch der **Verwalter** des **Vertrags** ist. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Ursprünglicher Kaufpreis“**: der von **Ihnen** für die abgedeckten **Produkte** bezahlte Betrag ohne Steuern und/oder Gebühren entsprechend **Ihrem Kaufbeleg**.
- **„Produkte“**: die von **Ihnen** gekauften zulässigen **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 **Laufzeit** enthält.
- **„Reparaturen“**: die von **Uns** ergriffenen Maßnahmen zur Reparatur, Fehlerbeseitigung oder Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Funktionsweise **Ihres Produkts** nach der Geltendmachung einer Schadensforderung aufgrund eines **Ausfalls**. *Zur Reparatur des Produkts können neue, gebrauchte oder generalüberholte Teile, deren Leistung den Werksspezifikationen des Original-Produkts entspricht, verwendet werden.*
- **„Ersetzen“ oder „Ersatz“**: Artikel, die **Wir Ihnen** zur Verfügung stellen. **Wir** behalten uns das Recht vor, das fehlerhafte **Produkt** nach **Unserem** eigenen Ermessen durch ein neues, erneuertes oder generalüberholtes Modell mit gleichwertigen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu ersetzen und **Wir** übernehmen keinerlei Garantie, dass das **Ersatzprodukt** 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 **Vertrags** an **Sie** berechtigt wurde.
- **„Garantieüberblick“**: die erste Seite **Ihres Microsoft**-Onlinekontos, mit den Angaben der „Garantieplanoptionen“, die **Ihnen** Garantieschutz im Rahmen dieses **Vertrags** enthält.
- **„Laufzeit“**: Zeitraum, in dem die Bedingungen dieses **Vertrags** laut **Ihrem Garantieüberblick** und/oder **Ihrem Kaufbeleg** gültig sind.
- **„Wir“**, **„Uns“**, **„Unser“**: **Microsoft**
- **„Sie“**, **„Ihr(e)“**: Käufer/Eigentümer der durch den vorliegenden **Vertrag** geschützten **Produkte**.

#### LAUFZEIT UND BEGINN DES GARANTIESCHUTZES

Der Schutz bei einem **Ausfall** beginnt mit dem Ende der **Herstellergewährleistung** auf Originalteile und/oder Verarbeitung und bleibt für die verbleibende Dauer **Ihrer Laufzeit** gemäß **Garantieüberblick** bestehen, oder bis zum Erreichen der **Haftungsbeschränkung**. Maßgeblich ist dabei der jeweils frühere Zeitpunkt.

#### ZULÄSSIGE PRODUKTE

Damit der laut **Vertrag** bestehende Garantieschutz in Anspruch genommen werden kann, muss das **Produkt**: (a) ein zulässiges Microsoft-Surface- oder Studio-Gerät sein; (b) bei einem **Händler** erworben werden und (c) mit einer **Herstellergarantie** von mindestens zwölf (12) Monaten Laufzeit ausgestattet sein.

#### VON DER GARANTIE ABGESICHERTE LEISTUNGEN – ALLGEMEINES

Während der oben beschriebenen **Vertragslaufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle einer abgedeckten **Schadensforderung** aufgrund eines **Ausfalls** Folgendes vor: (i) den Arbeitsaufwand und/oder Ersatzteile für die **Reparatur** des abgedeckten **Produkts** oder, nach **Unserem** eigenen Ermessen den

**Austausch** des **Produkts** anstelle einer **Reparatur** oder (iii) einen sofortigen **Austausch** des **Produkts**, falls in der Beschreibung Ihres Plans aufgeführt („Schutz“, „Geschützt“, „Gechützt“). Den genauen Leistungsumfang, der für **Ihren** Plan gilt, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt „GARANTIEOPTIONEN“.

#### WICHTIGE HINWEISE BEZÜGLICH DES VERTRAGLICHEN GARANTIESCHUTZES

- 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 bzw. nicht dieselbe Größe oder Farbe bzw. dieselben Maße aufweist wie das ursprüngliche **Produkt**.
  - ▶ Bei technischen Neuerungen kann es vorkommen, dass das **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das ursprüngliche **Produkt**. In dem Fall erhalten **Sie** gemäß **Vertrag** keine Erstattung für diesen Preisunterschied.
  - ▶ Alle vertraglich abgesicherten **Produktteile** resp. -komponenten sowie Komplettgeräte, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** ersetzt werden, gehen vollständig in **Unser** Eigentum über.
  - ▶ Zubehörteile, Zubehör und/oder Peripheriegeräte werden meistens nicht in Verbindung mit **Ersatzprodukten** einbezogen oder gewährt.
- B. Der in diesem **Vertrag** beschriebene Garantieschutz gilt ab dem Ende der ursprünglichen **Hersteller**-Garantie und ersetzt keine Leistungen resp. bietet keine doppelten Leistungen während der Garantielaufzeit.
- C. Der gemäß diesem **Vertrag** bestehende Garantieschutz ist auf das ausdrücklich in diesem Schriftstück Beschriebene beschränkt, soweit dies auf **Ihren Vertrag** anwendbar ist. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Vertrag angegeben ist, ist nicht vom Garantieschutz abgedeckt (insbesondere von **Microsoft** bzw. **Microsoft**-Beauftragten separat erbrachte Schulungsleistungen).
- D. **Ihre Pflichten:** **Sie** sind verpflichtet, jegliche Software und/oder Daten regelmässig zu sichern. Dies gilt vorab vor dem Beginn der von diesem **Vertrag** abgedeckten Leistungen. Für Leistungen zur Übertragung oder Wiederherstellung von Software und/oder Daten besteht kein Garantieschutz.

#### GARANTIEOPTIONEN

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

#### AUSFALL

Während der **Laufzeit** dieses **Vertrags** ist eine unbegrenzte Anzahl an **Garantiefällen** aufgrund von **Ausfall** einschließlich der für **Ihr Produkt** durch den **Ausfall** entstehenden **Reparatur- bzw. Austauschkosten** vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung** vom Garantieschutz gemäß diesem **Vertrag** abgedeckt.

#### HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** entspricht **Unsere** Haftungsgrenze für eine (1) **Schadensforderung** dem **Ursprünglichen Kaufpreis** für **Ihr Produkt**.

Während **Ihrer Vertragslaufzeit** sind **Sie** durch den Garantieschutz gegen Folgendes abgesichert:

- Eine unbegrenzte Anzahl von **Reparaturen** während **Ihrer Vertragslaufzeit**, bis zu einer Gesamtsumme des **Ursprünglichen Kaufpreises** für **Ihr Produkt**; dies gilt unter der Voraussetzung, dass kein **Ersatz Ihres Produkts** erforderlich ist.
- Bis zu ein (1) **Ersatz Ihres Produkts**.

In dem Fall, dass ein **Ersatz Ihres Produkts** erforderlich ist, endet jeder Garantieschutz, und ab dem Datum der Bereitstellung des **Ersatzprodukts** werden keine weiteren Leistungen des Garantieschutzes mehr erbracht.

**HINWEIS zu Ersatzprodukten:** Entscheiden **Wir** uns zu einem **Ersatz Ihres Produkts**, bieten **Wir Ihnen** ggf. einen erweiterten Austauschservice an. In diesem Fall wird **Ihnen** das **Ersatzprodukt** unter Umständen zugestellt, noch bevor **wir Ihr fehlerhaftes Produkt** erhalten haben. **Sie** sind verpflichtet, **Ihr** mangelbehaftetes **Produkt** binnen vierzehn (14) Kalendertagen ab dem bestätigten Empfang des **Ersatzprodukts** an **uns** abzusenden. Senden **Sie** das fehlerhafte **Produkt** nicht binnen vierzehn (14) Kalendertagen ab dem bestätigten Empfang des **Ersatzprodukts** an **uns** zurück, stellen **wir Ihnen** eine Gebühr in Höhe der unverbindlichen Preisempfehlung des **Herstellers** für das Ersatzprodukt in Rechnung.

#### WAS NICHT GESCHÜTZT IST – AUSSCHLÜSSE

**DIESER VERTRAG DECKT KEINE GARANTIESCHUTZLEISTUNGEN FÜR GARANTIEANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUFGRUND VON:**

- |  |   |
|--|---|
| <p>(a) Unfallschäden, d. h. materielle Schäden am <b>Produkt</b> infolge eines plötzlichen und unvorhersehbaren Unfalls, die die Funktionsfähigkeit <b>Ihres Produkts</b> beeinträchtigen</p> <p>(b) Unsachgemäßer Verpackung bzw. unsachgemäßem Transport durch <b>Sie</b> oder <b>Ihren</b> Vertreter, die/der zu einer Beschädigung des <b>Produkts</b> während dem Versand führt; hierzu zählt auch die unsachgemäße Sicherung des <b>Produkts</b> während des Transports.</p> <p>(c) <b>Mittelbaren Verlusten</b>, darunter insbesondere: (i) auf einen <b>Ausfall</b> zurückzuführende(r) Sachschäden, Zeitverlust, Datenverlust oder Einkommenseinbußen, nicht definierte mechanische/elektrische</p> | <p>Ausfälle, von <b>Microsoft</b> oder dessen verbundenen Unternehmen separat angebotene Schulungsservices oder andere Arten von Schäden an oder in Verbindung mit dem <b>Produkt</b>, vorab in Verbindung mit nicht vom Garantieschutz abgedeckten Geräten, die in Verbindung mit dem <b>Produkt</b> verwendet werden; (ii) jedwede Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen resp. die Unmöglichkeit der Erbringung von Dienstleistungen; (iii) Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) Ihnen entstandene Kosten in Verbindung mit kundenspezifischen Installationen zur Einpassung des <b>Produkts</b>, darunter Ständer und Halterungen von</p> |
|--|---|

- 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. Änderungen, Anpassungen, Eingriffe oder Reparaturen, die nicht von einem von **Uns** autorisierten Servicetechniker ausgeführt werden.
- (d) Frostschäden, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Biegen.
  - (e) Gewöhnlichem Verschleiß und der allmählichen Verschlechterung der **Produktleistung**.
  - (f) Absichtlicher Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, gefährdenden, böswilligen, leichtsinnigen oder unangebrachten Art und Weise, die zur Beschädigung bzw. zum Ausfall des Produkts führt.
  - (g) 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.
  - (h) Verlust, Diebstahl, mutwilliger Beschädigung oder Verschwinden.
  - (i) Zufälligen Ereignissen vorab Ausschreitungen, Kernstrahlung, Krieg/Kriegshandlungen oder radioaktive Kontamination, Umweltbedingungen, Einwirken von Witterungsverhältnissen oder Gefahren der Natur, Einsturz oder Explosion eines anderen Objekts oder Zusammenstoss mit einem anderen Objekt, Brand, jegliche Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitz, Schmutz/Sand oder Rauch, Kernstrahlung, radioaktive Kontamination, Ausschreitungen, Krieg oder feindliche Handlungen, behördliche Massnahmen oder eine Fehlfunktion der Internet- oder sonstigen Telekommunikation.
  - (j) Nichtberücksichtigung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartungs- und Betriebsbedingungen des **Produkts** oder dessen Lagerung unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
  - (k) **Produkten** mit entfernter oder veränderter Seriennummer.
  - (l) Kosmetischen Schäden an **Ihrem Produkt** unabhängig von der Schadensursache, darunter Verunstaltungen, Kratzer und Beulen, sofern diese kosmetischen Schäden keine Funktionsstörungen verursachen.
  - (m) Normaler zyklischer oder vorbeugender Wartung, Anpassung, Änderung oder Instandhaltung.
  - (n) Jedwedem Service am **Produkt**, der durch eine Garantie, einen anderen Servicevertrag oder eine Versicherung abgedeckt ist.
  - (o) Zubehörteilen, Peripheriegeräten (wie abnehmbare Tastaturen, digitaler Stifte) und Anschlussgeräten, sofern nicht ausdrücklich in den „Garantieplanoptionen“ erwähnt.
  - (p) Kleineren Bildschirm-/Monitorfehlern, insbesondere in den CRT-, LCD-, LED- oder Plasmabildschirm eingebrannten Bildern, die durch Videospiele, eine zu lange Anzeige eines oder mehrerer Videosignale oder Risse im Bildschirm verursacht werden.
  - (q) Kosten für Bauteile, die nicht von der ursprünglichen **Herstellergarantie** auf das **Produkt** abgedeckt sind, 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.
  - (r) Einer Haftung, Sachschäden oder Verletzungen resp. Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder Nutzung des **Produkts** ergeben.
  - (s) Allen Kosten, die infolge des Ausfalls eines Teils entstehen, das als Verschleissstück zu betrachten ist.
  - (t) **Schadensforderungen**, für die kein **Kaufbeleg** vorgelegt wird, sofern **Wir** der Gewährung der **vertraglichen** Vorteile nicht zustimmen.
  - (u) Jegliche **Schadensforderungen** auf Wiederherstellung von Software oder Daten oder auf den Abruf von Daten für **Ihr Produkt**.
  - (v) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungsansprüche oder Ausgaben, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb als Mittel zur Zufügung von Schaden oder durch Computer, Computersysteme, Computersoftwareprogramme, bösartigen Code, Computerviren oder -prozesse oder andere elektronische Systeme verursacht werden oder dazu beitragen oder sich daraus ergeben.
  - (w) Sämtliche **Schadensforderungen** oder Vorteile im Rahmen dieses **Vertrags**, soweit die Bereitstellung einer solchen Deckung, die Zahlung einer solchen **Schadensforderung** oder die Bestimmungen eines solchen Vorteils **Uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Verordnungen der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

## GARANTIEFÄLLE

**WICHTIG: DIE ANZEIGE EINES GARANTIEFALLS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER SCHADEN ODER DIE BETRIEBSSTÖRUNG IHRES PRODUKTS VON IHREM VERTRAG GEDECKT WIRD. UNERLAUBTE REPARATUREN IHRERSEITS SIND NICHT VON DIESEM VERTRAG GEDECKT.**

Bitte erfüllen Sie die nachfolgend beschriebenen Verfahren, um Berechtigungen und Leistungen raschestmöglich zu erhalten, in jedem Fall jedoch innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eintreten des **Garantiefalls**. Beachten Sie diese Verfahren nicht, wird **Ihre Schadensforderung** möglicherweise hinfällig.

Wenn **Sie** einen **Garantiefall** melden, stellen **Wir Ihnen** Fragen zu **Ihrem Garantiefall** und zur Art des **Ausfalls**. **Sie** sind verpflichtet, diese Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen zu beantworten und auf angemessene Weise dafür Sorge zu tragen, dass **Sie** keine falschen Erklärungen abgeben. Falsche Angaben können dazu führen, dass **Ihre Schadensforderung** hinfällig wird.

Für einen optimalen Service müssen **Sie Ihren Kaufbeleg** griffbereit halten und **Uns** unter der Telefonnummer anrufen, die Sie unter folgender Adresse finden: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Unsere** autorisierten Mitarbeiter werden umgehend nähere Angaben zu **Ihrem** Problem einholen, das Sie mit dem **Produkt** haben, und werden zunächst versuchen, die Situation am Telefon und/oder per Ferndiagnose zu beheben. Wenn **Wir** das Problem nicht am Telefon und/oder per Ferndiagnose beheben können, erhalten **Sie** eine Garantiefallnummer 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) Eine kurze Beschreibung 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 Verantwortung 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) Nachdem **Sie Ihr Produkt** zurückgesendet haben, werden **wir** es untersuchen.
- (b) **Ihre** Portokosten werden von **Uns** zurückerstattet, wenn ein gültiger **Garantiefall** 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 **Ausfall** verursacht wurde. Ein **Ersatz** kann durch ein neues Gerät oder ein funktional gleichwertiges **Produkt** erfolgen. Wenn **Wir Ihr Produkt Ersetzen**, geht **Ihr** ursprüngliches **Produkt** in **Unser** Eigentum und geht das **Ersatzprodukt** in **Ihr** Eigentum über; der Garantieschutz für dieses **Produkt** geht vorbehaltlich **Haftungsbeschränkung** für die verbleibende **Laufzeit** des **Vertrags** auf das Ersatzprodukt über.
- (d) Wenn **Ihr Produkt** nach Ablauf der **Laufzeit** dieses **Vertrags** Funktionsstörungen aufweist, besteht dafür gemäß vorliegendem **Vertrag** keinerlei 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 Geltendmachung eines Garantiefalls die Software des **Produkts** auf die neuesten Versionen zu aktualisieren
- (e) die von **Uns** erhaltenen Anweisungen zu befolgen und **Uns** vorab keine **Produkte** und Zubehörteile zuzusenden, die nicht für **Reparatur** oder **Ersatz** gedacht sind und **Ihr Produkt** entsprechend den Versandanweisungen zu verpacken;
- (f) **SIE SIND SELBST DAFÜR VERANTWORTLICH, SÄMTLICHE SOFTWARE UND DATEN REGELMÄSSIG SOWIE VOR BEGINN JEDER REPARATUR ZU SICHERN. DIESER VERTRAG BIETET KEINEN GARANTIESCHUTZ FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG VON SOFTWARE ODER DATEN RESP. DIE DATENWIEDERGEWINNUNG AUF/VON IHREM PRODUKT, UND ES IST UNS NICHT MÖGLICH, SOLCHE DATEN AUF IHNEN ZUR VERFÜGBARKEIT GESTELLTE ERSATZPRODUKTE ZU ÜBERTRAGEN. WIR ÜBERNEHMEN WEDER VERANTWORTUNG FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG DER SOFTWARE ODER DER DATEN NOCH FÜR DEN DATENABRUF VON IRGEND EINEM PRODUKT.**

#### GESETZLICHE RECHTE

Neben den Rechten gemäß diesem Vertrag gelten für Sie auch gesetzliche Rechte. Diese Rechte, die für Sie günstiger sein können, werden durch diesen Vertrag nicht eingeschränkt. Dieser Vertrag berührt auch keine der Rechte, die Sie gegenüber dem Verkäufer des Produkts haben.

#### BETRUG

**Wir** behalten uns vor, die Polizei und/oder andere Strafverfolgungsbehörden über die Umstände derartiger Garantieansprüche zu informieren, wenn **Sie** in betrügerischer Absicht versuchen, einen Garantiefall unter diesem **Vertrag** geltend zu machen. **Wir** behalten uns das Recht auf die Einleitung eines Untersuchungsverfahrens bezüglich **Ihres** Garantieanspruchs sowie das Recht vor, **Uns** bei betrügerischer Geltendmachung eines Garantieanspruchs **Ihrerseits** im Zusammenhang mit diesem **Vertrag** die Kosten einer solchen Untersuchung von Ihnen erstatten zu lassen.

## ERNEUERBARKEIT

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

## ÜBERTRAGBARKEIT

Der in diesem **Vertrag** enthaltene Garantieschutz kann von **Ihnen** auf eine andere Person übertragen werden. Informieren **Sie** in diesem Fall bitte **Microsoft** per E-Mail unter [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) oder telefonisch unter der auf <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> angegebenen Rufnummer. Die Übertragung des gemäß vorliegendem **Vertrag** stehenden Garantieschutzes bedingt keine Verlängerung oder Neuberechnung der **Laufzeit** noch sonstige Änderungen an den hier aufgeführten Bedingungen.

## KÜNDIGUNG

### IHR KÜNDIGUNGSRECHT

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

Zur Ausübung **Ihres** Kündigungsrechts müssen **Sie Microsoft** eine klare Mitteilung bezüglich Ihres Wunsches zur Kündigung dieses Vertrags zusenden, und zwar auf folgendem Wege: Postalisch an Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland; per E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) oder per Telefonanruf bei **Microsoft** unter der Nummer, die <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> zu finden ist.

### WIDERRUFSFRIST

Erfolgt **Ihr** Kündigungsantrag innerhalb von vierundfünfzig (45) Tagen nach dem **Vertragsschluss**, sind **wir** verpflichtet, **Ihnen** einhundert Prozent (100 %) des von **Ihnen** für den **Vertrag** bezahlten Preises unverzüglich und spätestens vierzehn Tage nach dem Tag, an dem **Wir** Ihren Kündigungsantrag erhalten haben, zu erstatten. Für diese Erstattung verwenden **Wir** die Zahlungsmethode, die **Sie** für die ursprüngliche Transaktion verwendet haben, es sei denn, mit Ihnen wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart; Sie müssen in keinem Fall Gebühren für diese Erstattung zahlen.

### NACH ABLAUF DER WIDERRUFSFRIST

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

### UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **Wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** von **Uns** spätestens dreissig (30) Tage vor dem Inkrafttreten der Kündigung eine schriftliche Benachrichtigung. Diese Benachrichtigung wird unter Angabe des Kündigungsgrundes und des Datums des Inkrafttretens der Kündigung an **Ihre** bei **Uns** vorliegende 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 **Vertragskaufpreises** resp. der Vertragskaufgebühr **Ihrerseits**
- (b) bewusste Falschdarstellung **Ihrerseits**
- (c) wesentliche Verletzung der **Vertragspflichten** durch **Sie** in Verbindung mit dem **Produkt** oder dessen Nutzung.

## BESCHWERDEVERFAHREN

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

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

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

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

### WIE WIR IHRE PERSONENDATEN NUTZEN UND WEM WIR SIE OFFENLEGEN

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

- o Zum Zwecke der Anspruchsbearbeitung sowie anderer damit verbundener Zwecke. Dies kann automatisierte Entscheide einschliessen, die der Erfüllung des zwischen **Uns** und **Ihnen** geschlossenen Vertrags dienen.
- o Zur Unterbreitung von Erneuerungsangeboten, zur Durchführung von Recherchen sowie für statistische Zwecke, die **Unserem** berechtigten Interesse dienen, 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 kann.
- o Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die Sie von **Uns** angefordert haben oder von denen **Wir** der Auffassung sind, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** einer Kontaktaufnahme zu derartigen Zwecken zugestimmt haben.
- o Um **Sie** über Änderungen **Unserer** Dienstleistungen zur Erfüllung **Unserer** rechtlichen und aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen zu informieren.
- 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 PERSONENDATEN

**Wir** können **Ihre** Personendaten an Dritte weitergeben, die **Uns** Produkte oder Dienstleistungen bereitstellen, sowie an Dienstleister, die Leistungen in **Unserem** Auftrag erbringen. Dies umfasst Konzerngesellschaften, Vertreter, Fremdverwalter, Versicherer, Auskunfteien, Betrugsbekämpfungsbehörden, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer, Aufsichtsbehörden sowie sonstige von Gesetz wegen erforderliche Stellen mit ein.

### GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERTRAGUNG

**Wir** können **Ihre** Personendaten an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übertragen. Wenn **Wir Ihre** Personendaten an einen Ort außerhalb des EWR übertragen, gewährleisten **Wir**, dass die Daten sicher, in Übereinstimmung mit der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie gemäß den Vorschriften behandelt werden. **Wir** übermitteln Daten ausschließlich in Länder, die laut Einschätzung der europäischen Kommission einen angemessenen Schutz bieten. Liegt keine Angemessenheitsentscheidung vor, wenden **Wir** gegenüber solchen Parteien in Fragen des Datenschutzes die „Standardvertragsklauseln“ der Europäischen Kommission an.

### IHRE RECHTE

**Sie** haben das Recht:

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

## **AUFBEWAHRUNG**

**Ihre** Daten werden nicht länger als erforderlich aufbewahrt; die Datenverwaltung erfolgt in Übereinstimmung mit **Unserer** Richtlinie zur Datenspeicherung. In den meisten Fällen gilt eine Aufbewahrungsfrist von zehn (10) Jahren nach Ablauf des **Vertrags** resp. der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, sofern **Wir** nicht aufgrund geschäftlicher, rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Anforderungen verpflichtet sind, die Daten länger aufzubewahren.

Sollten Sie Fragen in Bezug auf die Nutzung **Ihrer** Personendaten 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 Vertragsparteien können das für diesen **Vertrag** anwendbare Recht frei wählen. Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, unterliegt dieser **Vertrag** deutschem Recht.

### **UNTERVERTRAG**

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

### **ABTRENNBARKEIT**

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

### **HINWEISE**

**Sie** stimmen ausdrücklich zu, dass **Wir Sie** zur Verwaltung **Ihres Vertrags** unter der Uns von Ihnen mitgeteilten Telefonnummer, Anschrift resp. elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen 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 Versands 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 **Garantieüberblick**, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse sowie **Ihr Kaufbeleg** stellen die gesamte Vereinbarung zwischen **Uns** und **Ihnen** dar und werden durch keine Zusicherung, Zusage oder Bedingung, die nicht in diesem Vertrag enthalten ist, geändert, sofern dies nicht gesetzlich vorgeschrieben ist.

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