

" MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE "
ODER
"MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE PLUS"

Gewerblicher Servicevertrag
Vertragsbedingungen

Bitte bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen und den **Kaufbeleg** zusammen an einem sicheren Ort auf, da sie im **Schadensfall** benötigt werden. Die in diesem Vertragsdokument enthaltenen Informationen sollen **Ihnen** als wertvolles Nachschlagewerk dienen, um **Ihnen** zu helfen, zu bestimmen und zu verstehen, was durch **Ihren Vertrag Geschützt** ist. Wenn Sie Fragen zu den in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen oder zu **Ihrem Schutz** im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **Uns**.

DEFINITIONEN

In diesem **Servicevertrag** haben die folgenden großgeschriebenen und fettgedruckten Wörter die angegebene Bedeutung:

- **"Administrator"**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website <https://www.microsoft.com>.
- **"Ausfall"**: mechanisches und/oder elektrisches Versagen des **Geschützten Produkts**, das dazu führt, dass es seine bestimmungsgemäße Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehler sowie Schäden, die über eine normale Abnutzung hinausgehen, und das bei normalem Gebrauch des **Produkts** auftritt.
- **"Einzelhändler"**: der Verkäufer, der von **Microsoft** autorisiert wurde, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **"Ersetzen", "Ersatz"**: ein Gegenstand, der **Ihnen** auf **Unsere** Veranlassung hin geliefert wird, wenn **Wir** feststellen, dass das **Geschützte Produkt** nicht für eine **Reparatur** geeignet ist. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **Geschützte Produkt** durch ein neues, umgebautes oder überholtes Gerät mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu **Ersetzen**. **Wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass ein **Ersatz** dasselbe Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessungen oder dieselbe Farbe wie das vorherige **Geschützte Produkt** haben wird.
- **"Geschütztes Produkt", "Produkt"**: das geeignete Gerät der Microsoft Surface-Serie, das von Ihnen erworben wurde und im Rahmen dieses **Vertrags** geschützt werden soll, mit Ausnahme der Modelle Surface Hub und Surface Duo.
- **"Haftungsgrenze"**: **Unsere** maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für jeden **Schadensfall** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Tarifs**, wie im Abschnitt "Tarifoptionen" angegeben.
- **"Hersteller", "Microsoft"**: der Originalhersteller des **Produkts**. Die Website ist <https://www.microsoft.com>.
- **"Kaufbeleg"**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrages** in Bezug auf das **Geschützte Produkt**, **Ihren** Namen und **Ihre** Adresse, die **Laufzeit** des **Vertrags** über **Schutz** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Tarif** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist ohne einen **Kaufbeleg** nicht gültig.
- **"Laufzeit"**: der in **Ihrem Kaufbeleg** angegebene Zeitraum, der die Dauer der Gültigkeit der Bestimmungen dieses **Vertrags** darstellt.
- **"Reparatur(en)", "Reparieren"**: die Maßnahmen, die **Wir** ergreifen, um **Ihr Geschütztes Produkt** nach einem **Geschützten Ausfall** zu reparieren, den **Ausfall** zu beheben oder das **Geschützte Produkt** wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Bei den für die **Reparatur** des **Geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, überholte oder nicht originale Teile des **Herstellers** handeln, die die Werksspezifikationen des originalen **Produkts** erfüllen.
- **"Schadensfall"**: ein von **Ihnen** gemäß diesem **Vertrag** gestellter Antrag auf **Schutz** im Sinne dieses **Vertrags**.
- **"Schutz", "Geschützt"**: hat die im Abschnitt "Was **Geschützt** ist - Allgemeines" dieses **Vertrags** angegebene Bedeutung.
- **"Servicevertrag", "Vertrag"**: dieses Dokument, in dem alle den **Schutz** betreffende Bestimmungen, Bedingungen, Ausschlüsse und Beschränkungen für den **Microsoft** Erweiterter Hardware Service- oder **Microsoft** Erweiterter Hardware Service Plus-**Servicevertrag** aufgeführt sind und das **Ihnen** bei Kaufabschluss von **Unserem Einzelhändler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **"Tarif"**: der spezifische Abschnitt "Tarifoptionen" unter diesem **Vertrag**, den **Sie** ausgewählt und erworben haben, wie in **Ihrem Kaufbeleg** bestätigt.
- **"Verwaltungsgebühr"**: der Betrag, den **Sie** pro **Schadensfall** für bestimmte Leistungen, die durch diesen **Vertrag Geschützt sind**, zahlen müssen (falls zutreffend).
- **"Wir", "Uns", "Unser"**: die Partei(en), die verpflichtet ist (sind), die Dienstleistung im Rahmen dieses **Vertrags** als Vertragsanbieter/Verpflichteter zu erbringen sowie die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrags** als **Administrator** zu übernehmen.
- **"Sie", "Ihr"**: der Käufer/Eigentümer/Leasingnehmer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags Geschützten Produkts**.

GELTUNGSBEREICH

Dieser **Servicevertrag** ist nur in Deutschland gültig und kann nur dort erworben werden.

LAUFZEIT DES SERVICEVERTRAGS - BEGINN DES SCHUTZES

Der **Schutz** für einen **Ausfall** beginnt mit dem Ablauf der Garantie des **Herstellers** für Originalteile und Verarbeitung und gilt für den Rest der in **Ihrem Kaufbeleg** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**, je nachdem, was früher eintritt. Dessen ungeachtet gilt: Wenn **Sie** ein Leasingnehmer des **geschützten Produkts** sind, und **Ihr** Geräteleasingvertrag ausläuft oder anderweitig endet, endet **Ihr Schutz** zeitgleich mit **Ihrem** Leasingvertrag.

EIGNUNG DER PRODUKTE

Um für den **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** geeignet zu sein, muss das **Produkt**: (i) ein **Geschütztes Produkt** sein; (ii) von **Microsoft** oder einem autorisierten **Einzelhändler** erworben worden sein; und (iii) eine Garantie des **Herstellers** von mindestens zwölf (12) Monaten auf das **Produkt** haben.

WAS GESCHÜTZT IST - ALLGEMEINES

Während der im Abschnitt "Laufzeit des Servicevertrags - Beginn des Schutzes" beschriebenen Laufzeit sieht dieser Vertrag im Falle eines Geschützten Schadensfalls nach Unserem alleinigen Ermessen Folgendes vor:

- i. die für die Reparatur des Geschützten Produkts erforderliche Arbeit und/oder Teile; oder
- ii. einen Ersatz für das Geschützte Produkt anstelle einer solchen Reparatur; oder
- iii. einen direkten Ersatz für das Geschützte Produkt, wenn dies in der Beschreibung Ihres Tarifs angegeben ist.

Wir werden Ihr Produkt gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags reparieren oder Ersetzen. Wenn Wir uns entscheiden, Ihr Produkt zu Ersetzen, können technologische Fortschritte dazu führen, dass der Verkaufspreis des Ersatzes niedriger ist als der des vorherigen Geschützten Produkts, und es wird keine Erstattung auf der Grundlage der Kostendifferenz des Ersatzes geleistet. Alle Teile oder Einheiten, die im Rahmen dieses Vertrages Ersetzt werden, gehen in vollem Umfang in Unser Eigentum über. Im Falle eines Ersatzes, das anstelle einer Reparatur zur Verfügung gestellt wird, sind alle Zubehörteile, Anbauteile und/oder Peripheriegeräte, die in das Produkt integriert sind, aber nicht vom Hersteller in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des Geschützten Produkts mitgeliefert wurden, nicht in einem solchen Ersatz enthalten.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tarifoptionen", der für Ihren Tarif gilt.

WICHTIGE HINWEISE ZUM SCHUTZ IM RAHMEN DIESES SERVICEVERTRAGS

- A. Wenn Wir Ihnen ein Ersatz zur Verfügung stellen, können einige oder alle der folgenden Punkte zutreffen:
 - ▶ Wir behalten uns das Recht vor, ein defektes Produkt durch ein neues, umgebautes oder überholtes Gerät mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen zu Ersetzen, das möglicherweise nicht dasselbe Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessung oder dieselbe Farbe wie das vorherige Produkt hat.
 - ▶ Technologische Fortschritte können dazu führen, dass ein Ersatz einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das vorherige Produkt, und in einer solchen Situation sieht dieser Vertrag für Sie keine Rückerstattung wegen eines solchen Preisunterschieds vor.
 - ▶ Alle Produktteile, Komponenten oder ganze Einheiten, die gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages Ersetzt werden, gehen vollständig in Unser Eigentum über.
- B. Der im Rahmen dieses Vertrages beschriebene Schutz ersetzt nicht eine bestehende Garantie des Herstellers und bietet keine doppelten Leistungen während dieser Zeit. Während eines solchen Zeitraums liegt alles, was durch die Garantie des Herstellers Geschützt ist, in der alleinigen Verantwortung des Herstellers und ist nicht durch diesen Vertrag Geschützt, unabhängig davon, ob der Hersteller in der Lage ist, seine Verpflichtungen zu erfüllen.
- C. Der Schutz im Rahmen dieses Vertrags ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument ausdrücklich beschrieben ist, soweit es auf Ihren Vertrag zutrifft. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, ist nicht Geschützt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsdienste, die von Microsoft oder mit Microsoft verbundenen Unternehmen separat angeboten werden).
- D. Ihr Verantwortungsbereich: Es liegt in Ihrer Verantwortung, regelmäßig Sicherungskopien von Software und/oder Daten zu erstellen, insbesondere vor der Inanspruchnahme von Leistungen, die durch diesen Vertrag Geschützt sind. Software- und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungsdienste sind nicht Geschützt.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem ein Ausfall nicht von Unserem autorisierten Servicetechniker identifiziert wird, sind Sie für alle Kosten in Verbindung mit einem solchen Service verantwortlich, einschließlich aller Versandkosten.

TARIFOPTIONEN

(Wie in Ihrem Kaufbeleg angegeben und für Sie zutreffend.)

Einzelheiten zu Ihrem Servicevertrag finden Sie unter <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bei Abschluss dieses Vertrages besteht der im Abschnitt "Was Geschützt ist - Allgemeines" beschriebene Schutz, einschließlich Ausfall und vorbehaltlich der folgenden Bestimmungen:

SURFACE TARIF GESCHÜTZTE PRODUKTE

Surface-Geräte und alle anderen in der Originalverpackung des Geräts enthaltenen Komponenten, wie, soweit vorhanden, Surface-Zubehör und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, sind im Rahmen dieses Tarifs Geschützt.

SURFACE TARIF SCHUTZ

Im Rahmen Ihres Surface-Tarifs sind Sie, vorbehaltlich der Haftungsgrenze, während der Laufzeit für maximal zwei (2) Schadensfälle für ein Geschütztes Produkt und maximal einen (1) Schadensfall für Zubehörteile und Netzteile der Marke Surface, die in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind (wie in der nachstehenden Tabelle angegeben), für die Reparatur Ihres Geräts und/oder die Bereitstellung eines Ersatzes im Falle eines Ausfalls Geschützt.

SOBALD DIE GRENZE VON ZWEI (2) SCHADENSFÄLLEN FÜR GERÄTE DER SURFACE-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER SCHUTZ IM RAHMEN DIESES TARIFS, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT DER AKTUELLEN LAUFZEIT.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	HÖCHSTZAHL DER GESCHÜTZTEN FORDERUNGEN
Gerät der Surface-Serie	zwei (2)
Netzteil mit Anschlusskabeln, wenn in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eine (1)

Zubehör der Marke Surface, wenn in der Originalverpackung des Geräts enthalten

eine (1)
per Zubehör

VERWALTUNGSGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres Surface-Tarifs** ist keine **Verwaltungsgebühr** erforderlich.

SCHUTZ FÜR DEN ERSATZ

Ein im Rahmen dieses **Tarifs** gelieferter **Ersatz** wird automatisch als das **Geschützte Produkt** betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrags** Bezug genommen wird, und der **Schutz** für einen solchen **Ersatz** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Laufzeit** fortgesetzt (vorausgesetzt, dass **Ihre** aktuelle **Laufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Haftungsgrenze** nicht erreicht wurde). Durch einen **Ersatz** wird **Ihre** aktuelle **Laufzeit** nicht verlängert.

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: ERWEITERTER AUSTAUSCHDIENST (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für **Ihr Geschütztes Produkt** den erweiterten Austauschservice bezahlt haben, stellen **Wir Ihnen** einen **Ersatz** ("erweitertes Austauschgerät") zur Verfügung, das **Ihnen** vor dem Eingang des defekten **Produkts** bei **Uns** zugestellt wird. Im Gegenzug muss das defekte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzes** oder innerhalb eines mit **Uns** vereinbarten längeren Zeitraums an **Uns** zurückgegeben werden. Wenn das defekte **Produkt** nicht innerhalb des erforderlichen oder vereinbarten Zeitrahmens an **Uns** zurückgegeben wird, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht zurückgegebene Geräte in Höhe des Einzelhandelspreises des **Ersatzes** des **Herstellers** berechnet.

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: LAUFWERK (SSD) BEHALTEN (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für die Option bezahlt haben, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des **Geschützten Produkts** zu behalten, wird **Ihr** gewartetes **Geschütztes Produkt** ohne zusätzliche Kosten mit einem neuen SSD ausgestattet. Diese Option ist nur für **Microsoft**-Geräte verfügbar, bei denen das SSD auf dem technischen Datenblatt auf der Produktseite **Ihres Geschützten Produkts** als austauschbar vermarktet wird.

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: VERSANDSERVICE ZUM NÄCHSTEN WERKTAG (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für den Service zum nächsten Werktag bezahlt haben, wird ein **Ersatz** per Übernachtzusteller (von **Uns** bestimmt) wie folgt an den von **Ihnen** angegebenen Ort geliefert:

- einen (1) Werktag nach der Genehmigung **Ihres Schadensfalls**, wenn **Ihr Schadensfall** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit ("MEZ") genehmigt wurde; oder
- zwei (2) Werktag, wenn **Ihr Schadensfall** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wird.

Die Lieferung per Übernachtzusteller unterliegt den folgenden Bedingungen:

- Wenn **Sie** den Service zum nächsten Werktag in Anspruch nehmen möchten, müssen **Sie** sich vor dem Kauf dieses **Vertrags** vergewissern, dass die Übernachtzustellung an **Ihrem** Wohnort verfügbar ist. **Sie** können dies auf der Website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> überprüfen, auf der die Postleitzahlen aufgeführt sind, in denen dieser Dienst verfügbar ist; und
- Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Übernachtzustellern.

Für die Zwecke dieser Bestimmung bezieht sich der Begriff "Werktag" auf Montag bis Freitag, mit Ausnahme der üblichen gesetzlichen Feiertage.

WAS NICHT GESCHÜTZT IST - AUSSCHLÜSSE

DIESER **SERVICEVERTRAG** SCHÜTZT KEINE **SCHADENFÄLLE** IM ZUSAMMENHANG MIT ODER ALS FOLGE VON:

- Unbeabsichtigte Beschädigungen beziehen sich auf unbeabsichtigte Beschädigungen bei der Handhabung, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des **Geschützten Produkts**, Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit dem Bruch des Bildschirms entstehen.
- Vorschäden, die **Ihnen** entstanden oder bekannt sind ("Vorschäden" bezieht sich auf Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die bereits vor dem Kauf dieses **Vertrags** bestanden).
- Unsachgemäße Verpackung und/oder Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- Jegliche Neben- oder Folgeschäden oder indirekte Verluste jeglicher Art, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, Zeitverluste, Datenverluste oder Einkommensverluste, die sich aus einem definierten **Ausfall**, einem nicht definierten mechanischen/elektrischen Versagen, Schulungsdiensten, die separat von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei erbracht werden, oder jeder anderen Art von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt** ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf nicht geschützte Geräte, die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit, Dienstleistungen aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen** im Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen für das **Produkt** entstehen, wie z. B. Ständer und Halterungen von Drittanbietern sowie kundenspezifische Nischen und dergleichen; oder (v) ein **Ersatz**, der ein anderes Modell, eine andere Größe, Abmessung oder Farbe als das ursprüngliche **Geschützte Produkt** hat.
- Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **Uns** autorisierten Servicetechniker oder nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des **Herstellers** durchgeführt wurden.

- f) Schäden durch Einfrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Verbiegen.
- g) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der Leistung des **Produkts**.
- h) Die vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, verletzenden, böswilligen, rücksichtslosen oder offensiven Weise, die zu dessen Beschädigung und/oder Versagen führt.
- i) Schäden oder Fehlfunktionen an **Ihrem Produkt**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht), einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Wirken eines Softwarevirus, die mangelnde Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere softwarebasierte oder digitale Fehlfunktionen verursacht oder darauf zurückgeführt werden.
- j) Verlust, Diebstahl, böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
- k) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Regierungshandlungen oder -absichten, Handlungen oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Witterungseinflüsse oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch oder andere Telekommunikationsstörungen.
- l) Mangelnde Durchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des **Herstellers** entsprechen.
- m) **Produkte**, die Gegenstand eines Rückrufs, einer Garantie oder einer Nachbesserung durch den **Hersteller** sind, um Konstruktions- oder Bauteilmängel, unsachgemäße Konstruktionen oder Fehler des **Herstellers** zu **Reparieren**, unabhängig davon, ob der **Hersteller** in der Lage ist, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
- n) **Produkte**, bei denen die Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
- o) Kosmetische Schäden, wie auch immer sie an **Ihrem Produkt** entstanden sind, einschließlich Kratzer, Schrammen und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Verlust der Funktionalität.
- p) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Anpassung, Modifikation oder Instandhaltung.
- q) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der obigen Bestimmung "**Geschütztes Produkt**" aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen Gesamtpakets geliefert wurden).
- r) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche Garantie des **Herstellers** des **Produkts** geschützt sind, oder alle nicht funktionierenden/nicht strombetriebenen Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Kabel.
- s) Haftung oder Beschädigung von Eigentum oder Verletzung oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** oder eines gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** gelieferten **Ersatzes** ergeben.
- t) Alle Kosten, die durch das Versagen von Gegenständen entstehen, die als Verbrauchsmaterial gedacht sind.
- u) Jegliche **Schadensfälle**, für die kein **Kaufbeleg** vorliegt, es sei denn, **Wir** erklären uns bereit, die Vorteile des **Vertrages** zu übertragen.
- v) Jegliche **Schadensfälle** zur Wiederherstellung von Software oder Daten oder für die Wiederherstellung von Daten von **Ihrem Produkt**.
- w) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungen oder Kosten, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, bösartigen Codes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen verursacht wurden oder dazu beigetragen haben oder sich daraus ergeben.
- x) Jegliche **Schadensfälle** oder Leistungen aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung eines solchen Schutzes, die Zahlung eines solchen **Schadensfalls** oder die Gewährung einer solchen Leistung **Uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderen geltenden Gesetzen aussetzen würde.
- y) Jegliche Verluste, die sich aus dem unbefugten Zugriff oder der unbefugten Nutzung eines Systems, einer Software, Hardware oder Firmware oder aus der Veränderung, Neuprogrammierung, Zerstörung oder Löschung von Daten oder Software ergeben, gleichgültig mit welchen Mitteln.

WIE MAN EINEN SCHADENSFALL MELDET

WICHTIG: DIE EINREICHUNG EINES SCHADENSFALLS BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DER AUSFALL AN IHREM PRODUKT DURCH DIESEN SERVICEVERTRAG GESCHÜTZT IST. DAMIT EIN SCHADENSFALL BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS IN VERBINDUNG SETZEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS MIT IHREM PRODUKT ZU ERHALTEN. DIESER VERTRAG BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR SCHÄDEN, DIE AN IHREM PRODUKT DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUREN ENTSTANDEN SIND.

Bitte halten Sie **Ihren Kaufbeleg** bereit und rufen Sie **Uns** unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer an oder besuchen Sie <https://mybusinessservice.surface.com>. **Unsere** autorisierten Vertreter werden umgehend Einzelheiten zu dem Problem, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, in Erfahrung bringen und zunächst versuchen, die Situation telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen. Wenn es **uns** nicht gelingt, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen, erhalten **Sie** eine Service-Anforderungsnummer und weitere Anweisungen, wie Sie Service für **Ihr Produkt** erhalten können.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Einzelhändler** oder schicken Sie es nirgendwohin, es sei denn, **Wir** weisen **Sie** an, dies zu tun. Wenn **Sie** von **Uns** angewiesen werden, das **Produkt** zu einem autorisierten Servicetechniker in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Einzelhändler** zu bringen, oder wenn **Sie** angewiesen werden, das **Produkt** an einen anderen Ort (z. B. ein autorisiertes Depotzentrum) zu schicken, stellen Sie bitte sicher, dass Sie **Ihrem Produkt** alle folgenden Informationen beilegen:

- a) Das fehlerhafte **Produkt**;
- b) Eine Kopie **Ihres Kaufbelegs**;
- c) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben; und
- d) Ein auffälliger Vermerk der von **Uns** vergebenen Antragsnummer für die Bearbeitung des **Schadensfalls**.

HINWEIS: Wenn **Wir** verlangen, dass **Sie** das **Produkt** an einen anderen Ort schicken, werden **Wir Ihnen** genaue Anweisungen geben, wie das **Produkt** zu versenden ist. Bei Postversand übernehmen **Wir** die Kosten für den Versand zu und von **Ihrem** Standort, wenn **Sie** alle Anweisungen befolgen. Wir bitten **Sie** dringend, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **Wir** nicht für Frachtkosten oder Schäden aufgrund einer unsachgemäßen Verpackung durch **Sie** verantwortlich sind.

Der Schutz wird nur für berechtigte **Reparaturen** gewährt, die von einem von **Uns** autorisierten Servicetechniker, **Einzelhändler** oder Depotzentrum durchgeführt werden. Wenn **Ihre Laufzeit** während der Dauer eines genehmigten **Schadensfalls** abläuft, wird der **Schutz** unter diesem **Vertrag** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte, laufende **Schadensfall** vollständig in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Vertrags** abgearbeitet wurde.

VERLÄNGERUNGSMÖGLICHKEIT

Der **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** ist nicht verlängerbar.

ÜBERTRAGBARKEIT

Sie sind nicht berechtigt, den **Schutz** aus diesem **Dienstleistungsvertrag** auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt zu übertragen; dies gilt nicht, wenn **Sie** eine Leasinggesellschaft sind, die das **geschützte Produkt** und den **Plan** gewerblich an eine andere Partei verleast, die ihren Sitz im Vertragsgebiet hat. Als Leasinggesellschaft sind **Sie** allein dafür verantwortlich, eine Kopie der **Bestellung** bereitzustellen, damit der Leasingnehmer einen **Anspruch** einreichen kann. Im Falle einer Übertragung ist der Leasingnehmer -vorbehaltlich der **Haftungsbeschränkung** - für die verbleibende **Laufzeit geschützt**.

WIDERRUF UND KÜNDIGUNG

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen **Vertrag** zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen **Sie Uns** (One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, E-Mail: msepbus@microsoft.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über **Ihren** Entschluss, diesen **Vertrag** zu widerrufen, informieren. **Sie** können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass **Sie** die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn **Sie** diesen **Vertrag** widerrufen, haben **Wir Ihnen** alle Zahlungen, die **Wir** von **Ihnen** erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass **Sie** eine andere Art der Lieferung als die von **Uns** angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über **Ihren** Widerruf dieses **Vertrags** bei **Uns** eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden **Wir** dasselbe Zahlungsmittel, das **Sie** bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit **Ihnen** wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden **Ihnen** wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben **Sie** verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben **Sie Uns** einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem **Sie Uns** von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses **Vertrags** unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im **Vertrag** vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

IHR KÜNDIGUNGSRECHT

Sie können diesen **Vertrag** jederzeit kündigen, indem Sie **Uns** unter den nachstehenden Angaben über Ihren Kündigungswunsch informieren.

Sie können **Uns** eine E-Mail an msepbus@microsoft.com schicken oder **Uns** unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer anrufen. **Sie** können sich auch schriftlich an **Uns** wenden: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Sie** können das Kündigungsformular am Ende dieser Vertragsbedingungen verwenden.

Wenn **Ihre** Kündigungserklärung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** eingeht, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100 %) Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich aller von **Uns** gezahlten **Schadensfälle**.

Wenn **Ihre** Kündigungserklärung nach dreißig (30) Tagen ab dem Kaufdatum des **Vertrags** eingeht, erhalten **Sie** eine zeitanteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich aller von **Uns** gezahlten **Schadensfälle**.

UNSER KÜNDIGUNGSRECHT

Wenn **Wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **Wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem Wirksamwerden der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Eine solche Mitteilung wird an **Ihre in Unserer** Datei gespeicherte Adresse (E-Mail oder physische Adresse, je nach Fall) geschickt, einschließlich des Grundes und dem Datum des Wirksamwerdens einer solchen Kündigung. Wenn **Wir** diesen **Vertrag** kündigen, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung nach denselben oben beschriebenen Kriterien und es fallen keine Kündigungsgebühren an.

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

- Nichtbezahlung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**;
- vorsätzliche falsche Angaben von **Ihnen**;

- c) eine wesentliche Verletzung der Pflichten aus diesem **Vertrag** durch **Sie** in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Verwendung; oder
- d) wir müssen anwendbare Rechtsvorschriften erfüllen, die uns daran hindern, Ihnen den **Schutz** zu gewähren. In diesem Fall können **wir** den **Vertrag** mit sofortiger Wirkung kündigen.

BESCHWERDEVERFAHREN

Es ist immer **Unser** Bestreben, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sein, informieren Sie bitte einen **Unserer** Vertreter unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer oder per E-Mail unter msepbus@microsoft.com.

Wir werden **Ihnen** innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde antworten. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine vollständige Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine eingehende Untersuchung erforderlich ist), werden **Wir Ihnen** eine vorläufige Antwort geben, in der **Wir Ihnen** mitteilen, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, wann **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können und von wem. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

DATENSCHUTZ

Wir verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung ("Gesetzgebung") zu schützen und zu respektieren. Für die Zwecke der Gesetzgebung sind die für die Datenverarbeitung Verantwortlichen **Microsoft** und der **Administrator**. Mit dem Erwerb dieses **Servicevertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **Wir** bestimmte personenbezogene Daten erfassen und verarbeiten, wenn **Wir** die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienste erbringen. Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Methoden, mit denen **Wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **Unserer** Website unter <https://privacy.microsoft.com>.

WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN VERWENDEN UND MIT WEM WIR SIE TEILEN

Wir werden die personenbezogenen Daten, d. h. Daten, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, die **Wir** über **Sie** besitzen, auf folgende Weise verarbeiten:

- a) Für die Zwecke der Bearbeitung von **Schadensfällen** und andere damit verbundene Zwecke. Dies kann auch Entscheidungen umfassen, die mit automatisierten Mitteln getroffen werden, um den **Vertrag** zwischen **Uns** und **Ihnen** zu erfüllen.
- b) Zu Forschungs- oder statistischen Zwecken dient dies **Unseren** legitimen Interessen: zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Vorhersage zukünftiger geschäftlicher Auswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen, die in einem Land außerhalb der EU gelten.
- c) Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, die **Sie** von **Uns** angefordert haben oder von denen **Wir** glauben, dass sie für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** zugestimmt haben, für solche Zwecke kontaktiert zu werden.
- d) Um **Sie** über Änderungen an **Unserem** Service zu informieren. Dies entspricht **Unseren** rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen.
- e) Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder regulatorischer Verpflichtungen. Dies ist erforderlich, um **Unseren** gesetzlichen und regulatorischen Verpflichtungen in einem Land innerhalb der EU nachzukommen.

WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN

Wir können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen für **Uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Dienstleistungen in **Unserem** Namen erbringen. Dazu gehören Konzerngesellschaften, Vertreter, Drittverwalter, Versicherer, Kreditagenturen, Betrugsermittlungsagenturen, Buchhalter, Aufsichtsbehörden und die gesetzlich vorgeschriebenen Stellen.

INTERNATIONALE DATENÜBERMITTLUNG

Die personenbezogenen Daten, die **Wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") übermittelt, dort verarbeitet und gespeichert werden. Derzeit übermitteln **Wir** personenbezogene Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR in die Vereinigten Staaten von Amerika. Wenn **Wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR übermitteln, werden **Wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass sie sicher und in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. **Wir** verwenden die von der Europäischen Kommission genehmigten "Standardvertragsklauseln" mit solchen Parteien, um die Daten zu schützen.

IHRE RECHTE

Einzelpersonen im EWR haben verschiedene Rechte im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten. Diese Rechte gelten nur unter bestimmten Umständen und vorbehaltlich bestimmter gesetzlicher Ausnahmen. Zu diesen Rechten gehört das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten zu verlangen, die **Wir** über **Sie** gespeichert haben.

Sie haben das Recht dazu:

- a) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke jederzeit zu widersprechen;
- b) der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf **Unseren** berechtigten Interessen beruht;
- c) Zugang zu und eine Kopie der persönlichen Daten, die sich in **Unserer** Kontrolle befinden, sowie Informationen darüber zu erhalten, wie und auf welcher Grundlage diese persönlichen Daten verarbeitet werden;
- d) die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten zu beantragen;
- e) die Aktualisierung oder Korrektur von unzureichenden, unvollständigen oder ungenauen Daten zu verlangen;
- f) die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;

- g) von **Uns** zu verlangen, dass wir **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, oder **Sie** können verlangen, dass sie direkt an einen anderen für die Datenverarbeitung Verantwortlichen "portiert" werden, aber in jedem Fall nur dann, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Zustimmung oder auf der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und die Verarbeitung mit automatisierten Mitteln erfolgt;
- h) eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen; und
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass die Rechtmäßigkeit der auf der Einwilligung beruhenden Verarbeitung vor dem Widerruf berührt wird.

AUFBEWAHRUNG

Ihre Daten werden nicht länger als nötig aufbewahrt und in Übereinstimmung mit **Unserer** Richtlinie zur Datenaufbewahrung verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **Wir** sind aufgrund geschäftlicher, gesetzlicher oder regulatorischer Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

Wenn **Sie** Fragen zu **Unserer** Verwendung **Ihrer** personenbezogenen Daten haben, kontaktieren Sie **Uns** bitte unter <https://privacy.microsoft.com>.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- A. **Auftrags- und Unterauftragsvergabe.** **Wir** können zur Erfüllung **Unserer** Verpflichtungen Dritte (unter-)beauftragen, aber **Wir** werden dadurch nicht von **Unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.
- B. **Verzicht; Salvatorische Klausel.** Das Unterlassen oder die Verzögerung einer Partei, eine der hierin enthaltenen Bestimmungen durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf ein solches Recht dar. Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsbedingungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit den gesetzlichen Vorschriften übereinstimmt; im Übrigen bleiben die Vertragsbedingungen in vollem Umfang wirksam.
- C. **Benachrichtigungen.** **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass **Wir Sie** zu allen Zwecken unter der von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen oder Anfragen, die sich auf diesen **Vertrag** beziehen, erfolgen in schriftlicher Form und können auf jedem geeigneten Weg versandt werden, einschließlich per Post, E-Mail, Textnachricht oder anerkanntem kommerziellen Nachtkurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie per E-Mail, die **Sie Uns** zur Verfügung gestellt haben, an **Sie** gesendet wurden, oder sieben (7) Tage nach dem Versand an die von **Ihnen** angegebene Adresse.
- D. **Anwendbares Recht.** Das für den **Vertrag** geltende Recht ist das deutsche Recht. Deutsche Gerichte haben für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien eine nicht ausschließliche Zuständigkeit.

VOLLSTÄNDIGKEITSVERMERK

Dieser **Servicevertrag**, einschließlich des **Kaufbelegs**, der Bestimmungen, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen **Uns** und **Ihnen** dar, und keine Zusicherung, kein Versprechen und keine Bedingung, die nicht in diesem **Vertrag** enthalten ist, darf diese Punkte ändern, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

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

Formular für Widerruf/Kündigung (bitte Unzutreffendes streichen)

Wenn Sie den Vertrag widerrufen/kündigen möchten, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, oder per E-Mail an msespbus@microsoft.com:

-Hiermit widerrufe/kündige ich den von mir abgeschlossenen Vertrag für folgende(s) Gerät(e):

Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Finden Sie es hier heraus](#)

-Name des Kunden:

-Seriennummer des Geräts:

-Unterschrift des Kunden

-Datum