

Geschäftsbedingungen für Microsoft-Geräte

ABSCHNITT 20 ENTHÄLT EINE KLAUSEL ZU RECHTSVERBINDLICHEN SCHIEDSVERFAHREN UND ZUM VERZICHT AUF SAMMELKLAGEN, WENN SICH IHR WOHNSITZ (BZW. IM FALLE EINES UNTERNEHMENS, IHR HAUPTGESCHÄFTSSITZ) IN DEN VEREINIGTEN STAATEN BEFINDET. SIE BETRIFFT IHRE RECHTE HINSICHTLICH DER BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN MIT MICROSOFT. BITTE LESEN SIE DIESE.

1. EINFÜHRUNG

Wenn Sie eine Anforderung für einen Service (der „Service“) für Ihr von Microsoft hergestelltes Gerät („Microsoft-Gerät(e)“) einreichen, erkennen Sie diese Geschäftsbedingungen sowie andere anwendbare Bedingungen, Richtlinien oder Ausschlüsse unter <http://support.microsoft.com> (der „Vertrag“) an und stimmen diesen zu. Wir empfehlen Ihnen, sich diese Bestimmungen sorgfältig durchzulesen.

Diese Bedingungen gelten für Services (Reparatur, Ersatz und Erstattung) für alle Microsoft-Geräte. In diesem Vertrag werden „Microsoft-Geräte“ als von Microsoft hergestellte Hardwaregeräte, einschließlich Laptops, Konsolen, Zubehör, eigenständige Ersatzkomponenten und Ersatzgeräte verstanden, die bereitgestellt oder erworben werden.

WENN SIE DIESEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR MICROSOFT-GERÄTE NICHT ZUSTIMMEN, REICHEN SIE KEINE SERVICEANFRAGE AN.

2. ÄNDERUNG DER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR MICROSOFT-GERÄTE

Microsoft ist berechtigt, die Geschäftsbedingungen für Microsoft-Geräte jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu aktualisieren. Sie sind dafür verantwortlich, diese Geschäftsbedingungen zu verstehen, bevor Sie eine neue Serviceanfrage einreichen; wenn Sie die Website weiterhin nutzen oder eine Serviceanfrage einreichen, haben Sie den geänderten Bestimmungen zugestimmt. Aktualisierungen gelten nur für Serviceanfragen, die nach Veröffentlichung der Aktualisierung eingereicht wurden.

3. GARANTIE- UND SCHUTZPLANABDECKUNG

Bei Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der beschränkten Hardware-Garantie des Microsoft-Herstellers oder einem erworbenen erweiterten Garantie- oder Unfallschadenschutzplan („Schutzplan“) für Ihr Microsoft-Gerät haben die Bedingungen der jeweiligen beschränkten Hardware-Garantie des Microsoft-Herstellers oder des Schutzplans Vorrang vor diesem Vertrag. **Bewahren Sie unbedingt eine Kopie Ihres Kaufnachweises für Ihr Microsoft-Gerät** auf. Wir sind berechtigt, die Vorlage eines Kaufnachweises von

Ihnen zu verlangen, falls die Berechtigung Ihres Microsoft-Geräts zu einem kostenlosen Service im Rahmen der Garantie oder einer Leistung im Rahmen Schutzplans fraglich ist.

4. NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN FÜR MINDERJÄHRIGE

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein oder in dem Bundesland/Kanton oder dem Land, in dem Sie leben, die Volljährigkeit erreicht haben, um eine Serviceanfrage zu stellen.

5. VERWENDUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. Microsoft behandelt Ihre personenbezogenen Daten und Ihren Auftragsverlauf in Übereinstimmung mit der [Datenschutzerklärung von Microsoft](#).

6. RICHTIGKEIT VON ABRECHNUNGS- UND KONTODATEN

Wenn Sie eine Serviceanfrage für Ihr Microsoft-Gerät einreichen, erklären Sie sich damit einverstanden, aktuelle, vollständige und korrekte Zahlungs-, Konto- und Kontaktinformationen bereitzustellen sowie diese Informationen unverzüglich zu aktualisieren, damit wir Ihre Transaktion durchführen und bei Bedarf Kontakt mit Ihnen aufnehmen können.

7. ZAHLUNG

Sofern der Service für Ihr Microsoft-Gerät nicht durch die beschränkte Hardware-Garantie von Microsoft oder einen Schutzplan abgedeckt ist, erklären Sie sich bei Einreichen einer Serviceanfrage (entweder telefonisch über unseren Kundenservicemitarbeiter oder online) damit einverstanden, die voraussichtlichen Servicegebühren zu bezahlen. Die voraussichtlichen Gebühren können alle für den Service erforderlichen Teile und die erforderliche Arbeitszeit, Diagnostiktests und Versandkosten zuzüglich anfallender Steuern umfassen. Bei Advanced Exchange-Services lesen Sie sich die nachstehenden Bestimmungen in Abschnitt 16 durch.

8. Kündigung der Services

Sie können nicht stornieren oder eine Rückerstattung der Servicegebühr erhalten, wenn Sie stornieren, nachdem Microsoft Ihre Serviceanfrage erhalten hat. Servicestornierungen und Rückerstattungen sind nicht verfügbar, wenn Microsoft Ihr Microsoft-Gerät zur Wartung erhalten und Ihnen das reparierte oder ersetzte Microsoft-Gerät zugesandt hat, oder für einen Advanced Exchange-Service, nachdem Microsoft Ihnen das Advanced Exchange-Gerät zugesandt hat.

9. HAFTUNG FÜR VERSANDSCHÄDEN

Wenn Sie Ihr Microsoft-Gerät für eine Serviceleistung einsenden, liegt es in Ihrer Verantwortung, es ordnungsgemäß zu verpacken, damit Schäden während des Transports zum Service vermieden werden. Darüber hinaus sind Sie für den Versicherungsschutz für Verluste oder Schäden am Microsoft-Gerät während des Transports zum Service verantwortlich. Wir teilen Ihnen mit, wenn das Microsoft-Gerät während des Transports zum Service in irgendeiner Weise beschädigt wurde; Sie sind für Schäden verantwortlich, die entstanden sind, bevor wir Ihr Microsoft-Gerät erhalten haben.

Nachdem wir Ihr Microsoft-Gerät an Sie zurückgesendet haben, müssen Sie im Falle einer Beschädigung Microsoft den Schaden innerhalb von zwei (2) Werktagen nach Erhalt des Geräts mitteilen, indem Sie sich an <https://support.microsoft.com/contactus> wenden. Wenn Sie sich hinsichtlich eines Schadens nicht innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt des Microsoft-Geräts mit Microsoft in Verbindung setzen, sind Sie für etwaige Schäden verantwortlich.

10. DATENÜBERTRAGUNG UND SOFTWAREINSTALLATION

Bevor Sie Ihr Microsoft-Gerät für eine Serviceleistung an Microsoft senden, sind Sie dafür verantwortlich, alle vorhandenen Daten und Dateien zu sichern, alle vorhandenen Daten zu entfernen oder zu löschen und jegliches Zubehör von dem Produkt zu entfernen. Für Surface-Produkte finden Sie in diesem Artikel weitere Informationen: [So bereiten Sie Ihr Surface für den Service vor – Microsoft Support](#). Um umfangreiche Tests und Diagnostik auf Ihrem Microsoft-Gerät durchführen zu können, wird Ihr Gerät auf den ursprünglichen Werksstandard zurückgesetzt. Durch diesen Vorgang werden alle Anwendungen und personenbezogenen Daten auf Ihrem Gerät gelöscht.

Wenn der Service Ihres Microsoft-Geräts die Übertragung von Informationen oder die Installation von Software beinhaltet, reichen Sie nur dann eine Serviceanfrage ein, wenn Sie das Recht haben: (1) die Informationen zu kopieren, einschließlich der Überprüfung, dass Ihr Microsoft-Gerät keine unrechtmäßigen Dateien oder Daten enthält, und (2) den Bestimmungen der Softwarelizenz zuzustimmen; Sie autorisieren Microsoft, die Informationen zu übertragen und diese Bestimmungen bei der Erbringung des Service für Sie anzunehmen.

Microsoft ist nicht für den Verlust, die Wiederherstellung oder Beschädigung von Daten, Anwendungen oder den Verlust der Nutzung von Geräten verantwortlich, die durch den Service an Ihrem Microsoft-Gerät entstehen.

11. HERRENLOSES EIGENTUM

Microsoft versendet Ihr Microsoft-Gerät an die Postanschrift, die Sie bei der Autorisierung des Services angegeben haben, es sei denn, dass Sie unseren Kundendienst kontaktieren, bevor wir mit der Bearbeitung Ihrer Serviceanfrage beginnen. Eine Änderung der

Postanschrift kann eine Stornierung Ihrer bestehenden Serviceanfrage und die Erstellung einer neuen Anfrage erfordern. Wenn Ihr Gerät an Microsoft zurückgesendet wird, da die Lieferung an diese Adresse nicht möglich ist, versucht Microsoft, hinsichtlich einer anderen Adresse Kontakt mit Ihnen aufzunehmen. Wenn Sie nicht innerhalb von 60 Tagen nach dem ersten Zustellversuch eine Adresse angeben, an die Microsoft oder ihr Vertreter Ihr Gerät liefern kann, teilt Microsoft Ihnen mit, dass Ihr Gerät als herrenlos gilt. Wenn Ihr Gerät herrenlos ist, ist Microsoft berechtigt, Ihr Microsoft-Gerät (nach anwendbarem Recht) zu veräußern; insbesondere ist Microsoft berechtigt, Ihr Gerät zur Begleichung ausstehender Serviceleistungen öffentlich oder privat zu verkaufen. Microsoft behält sich ihre gesetzlichen oder sonstigen rechtmäßigen Pfandrechte für nicht bezahlte Gebühren vor.

12. HAFTUNG FÜR SONSTIGES EIGENTUM

Wenn Sie Ihr Microsoft-Gerät zur Serviceleistung einsenden, dürfen Sie keine anderen Gegenstände mit diesem Microsoft-Gerät einsenden. Dies umfasst auch von Microsoft ausgegebenes Zubehör, für das Sie keine Serviceleistung beantragt haben, Produkte oder Zubehör von Drittanbietern, Spiele usw. Sie sind für den Verlust von anderem Eigentum als dem Microsoft-Gerät verantwortlich, das Sie an Microsoft senden, selbst wenn dieses Eigentum am Microsoft-Gerät befestigt ist. Abgesehen von den Gegenständen, die für den Service an Ihrem Microsoft-Gerät oder dessen Ersatz erforderlich sind, garantiert Microsoft nicht, dass sonstiges Eigentum an Sie zurückgesendet wird.

13. GERÄTEWARTUNG

- Wenn Ihr Microsoft-Gerät nicht richtig funktioniert, lesen Sie bitte zunächst diesen Artikel: [Überprüfen Sie Ihre Microsoft Garantie und erstellen Sie Serviceaufträge – Microsoft Support](#)
- Während der Servicebeauftragung müssen Sie Microsoft über alle Änderungen oder Reparaturen am Microsoft-Gerät informieren, die nicht von Microsoft oder einem von Microsoft autorisierten Dienstleister durchgeführt wurden. Microsoft übernimmt keine Verantwortung für Schäden an Ihrem Microsoft-Gerät, die durch Modifikationen oder Reparaturen entstehen, die nicht von Microsoft stammen. Sofern Microsoft nicht in der Lage ist, einen Service aufgrund von Schäden auszuführen, die durch eine nicht von Microsoft durchgeführte Modifikation oder Reparatur verursacht wurden, wird Microsoft Ihre Genehmigung einholen, um den Service gegen eine Gebühr zu vervollständigen, oder Microsoft kann das Microsoft-Gerät ohne jegliche Verantwortung unrepariert zurückgeben.
- Gemäß Abschnitt 10 wird Ihr Gerät im Rahmen der Tests auf den ursprünglichen Werksstandard zurückgesetzt. Sollten wir nach den Tests zu dem Schluss kommen, dass Ihr Gerät ordnungsgemäß funktioniert, wird es mit den Einstellungen des ursprünglichen Werksstandards an Sie zurückgegeben.

- Wenn ein Problem gefunden wird und Microsoft feststellt, dass das Microsoft-Gerät unter normalen Nutzungsbedingungen während des Garantiezeitraums aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsfehlers nicht funktioniert hat oder die Fehlfunktion durch einen erworbenen Schutzplan abgedeckt ist, wird Microsoft (nach eigenem Ermessen) das Gerät oder das defekte Teil reparieren oder ersetzen oder den Einkaufspreis im Austausch für die Rückgabe des Microsoft-Geräts erstatten, es sei denn, dass eine zwingende Vorschrift Ihres örtlich anwendbaren Rechts etwas anderes vorsieht. Sofern nicht eine zwingende Vorschrift des örtlich anwendbaren Rechts etwas anderes vorsieht, können für die Reparatur neue oder überholte Ersatzteile verwendet werden und der Austausch kann durch ein neues oder überholtes Gerät erfolgen. Beim Ersetzen der Einheit kann Microsoft nach eigenem Ermessen entweder das gleiche Gerätemodell oder, falls nicht verfügbar, das Modell verwenden, das in Form, Funktionalität, Leistung und Frage dem Originalmodell am nächsten kommt.
- Das Microsoft-Gerät oder jene Teile Ihres Microsoft-Geräts, die durch Microsoft ersetzt wurden, werden Eigentum von Microsoft.

14. SPEZIELLE EDITION DER MICROSOFT-GERÄTE

Wenn Sie eine spezielle Edition eines Microsoft-Geräts zur Wartung an Microsoft senden, wird Microsoft alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um Ihnen Ihr Gerät oder das gleiche oder eine ähnliche spezielle Edition des Microsoft-Geräts zurückzusenden, aber dies ist möglicherweise nicht in allen Fällen möglich. Dies hängt vom Umfang der Reparatur oder der Verfügbarkeit zum Zeitpunkt des Service ab (spezielle Edition sind möglicherweise nicht mehr erhältlich). Microsoft behält sich das Recht vor, das Microsoft-Gerät durch ein ähnliches oder besseres Microsoft-Gerät zu ersetzen. Gemäß Abschnitt 13 gehen ein Microsoft-Gerät, einschließlich einer speziellen Edition eines Microsoft-Geräts, oder Teile des Geräts, die Microsoft ersetzt hat, in das Eigentum von Microsoft über.

15. SERVICEAUSCHLÜSSE

- 15.1 Ausschlüsse vom Schutzplan. Spezifische Ausschlüsse und Einschränkungen finden Sie in den Bedingungen für den von Ihnen erworbenen Schutzplan.
- 15.2 Ausschlüsse – Beschränkte Hardware-Garantie des Herstellers. Sofern nach Ihrem örtlich anwendbaren Recht zulässig, gilt die beschränkte Hardware-Garantie Ihres Microsoft-Herstellers nicht, und Microsoft ist nicht dafür verantwortlich, den Service bereitzustellen, auch nicht für Gebühren für: (a) ein Microsoft-Gerät, das nicht von Microsoft oder einem autorisierten

Handelspartner erworben wurde; (b) Schäden, die durch die Verwendung mit Produkten, Anwendungen oder Services verursacht wurden, die nicht von Microsoft hergestellt, lizenziert oder geliefert wurden (beispielsweise Spiele und Zubehör, die nicht von Microsoft hergestellt oder lizenziert wurden, sowie „raubkopierte“ Spiele); (c) ein Microsoft-Gerät, dessen Serien- oder IMEI-Nummer geändert oder entfernt wurde; (d) Schäden, die durch äußere Einflüsse verursacht wurden (beispielsweise durch Fallenlassen, Kontakt mit Flüssigkeiten oder Verwendung bei unzureichender Belüftung); (e) Schäden, die durch eine Verwendung verursacht wurden, die nicht in Übereinstimmung mit dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen von Microsoft bereitgestellten Anweisungen erfolgte; (f) Schäden, die durch Reparaturen oder Modifikationen verursacht wurden, die nicht von Microsoft oder einem von Microsoft autorisierten Dienstleister durchgeführt wurden oder Schäden, die durch die Verwendung von Teilen eines anderen Unternehmens verursacht wurden; (g) Kratzer, Dellen, andere kosmetische Schäden oder Schäden, die vernünftigerweise als Folge von normalem Verschleiß zu erwarten sind; (h) Schäden, die durch Hacking, Cracking, Viren oder andere Malware oder durch unbefugten Zugang zu Services, Konten, Computersystemen oder Netzwerken verursacht wurden; oder (i) ein Microsoft-Gerät, dessen Software oder Hardware modifiziert wurde, um seine Funktionalität oder Fähigkeiten unter Verwendung von böartigem Code, Malware, Bots, Würmern, Trojanern, Backdoors, Exploits, Cheats, Betrug, Hacks, versteckten Diagnosen oder anderen Mechanismen zu verändern:

- i. um Sicherheits- oder Content Protection-Mechanismen zu deaktivieren;
- ii. um dem Benutzer einen ungerechtfertigten Vorteil zu verschaffen oder das Online-Erlebnis anderer Benutzer zu beeinträchtigen;
- iii. um Microsoft oder andere zu täuschen, zu betrügen; oder
- iv. die das Microsoft-Gerät oder unsere Systeme schädigen können.

Sie müssen einen autorisierten Serviceauftrag telefonisch, bei einem autorisierten Serviceanbieter oder online anfordern, bevor Sie Ihr Microsoft-Gerät an Microsoft senden. Wenn Sie dies nicht tun oder wenn einer der oben genannten Ausschlüsse vom Service zutrifft, können wir Ihnen das Microsoft-Gerät ohne Service zurückgeben.

15.3 Ausschlüsse von Serviceleistungen außerhalb der Garantie. Microsoft ist berechtigt, Diagnosetests und Inspektionen Ihres Microsoft-Geräts durchzuführen und kann Ihnen für die Diagnose eine Gebühr in Rechnung stellen. Microsoft ist nicht verantwortlich für die Erbringung von Serviceleistungen, selbst nicht gegen Gebühr für ein Microsoft-Gerät: (a) das nicht von Microsoft oder einem autorisierten Händler oder Wiederverkäufer

erworben wurde; (b) das aufgrund von Inkompatibilitäten mit Software, Anwendungen oder Daten auf Ihrem Gerät ausgefallen ist; (c) das aufgrund des Ausfalls von Teilen ausgefallen ist, die nicht von Microsoft hergestellt wurden; (d) dessen Serien- oder IMEI-Nummer geändert oder entfernt wurde; (e) aufgrund von Missbrauch, Vernachlässigung, unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Installation oder Reparatur, die von einer anderen Person als Microsoft oder einem von Microsoft autorisierten Dienstleister durchgeführt wurde, ausgefallen ist, und (f) Schäden, die durch Hacken, Cracken, Viren oder andere Malware oder durch unbefugten Zugriff auf Services, Konten, Computersysteme oder Netzwerke verursacht wurden; oder (g) ein Microsoft-Gerät, dessen Software oder Hardware modifiziert wurde, um seine Funktionalität oder Fähigkeiten unter Verwendung von böartigem Code, Malware, Bots, Würmern, Trojanern, Backdoors, Exploits, Cheats, Betrug, Hacks, versteckten Diagnosen oder anderen Mechanismen zu verändern:

- i. um Sicherheits- oder Content Protection-Mechanismen zu deaktivieren;
- ii. um dem Benutzer einen ungerechtfertigten Vorteil zu verschaffen oder das Online-Erlebnis anderer Benutzer zu beeinträchtigen;
- iii. um Microsoft oder andere zu täuschen, zu betrügen; oder
- iv. die das Microsoft-Gerät oder unsere Systeme schädigen können.

Sie müssen einen autorisierten Serviceauftrag telefonisch, bei einem autorisierten Serviceanbieter oder online anfordern, bevor Sie Ihr Microsoft-Gerät an Microsoft senden. Wenn Sie dies nicht tun oder wenn einer der oben genannten Ausschlüsse vom Service zutrifft, können wir Ihnen das Microsoft-Gerät ohne Service zurückgeben.

16. Zusätzliche Geschäftsbedingungen FÜR DEN ADVANCED EXCHANGE-SERVICE

In bestimmten Ländern und für bestimmte Produkte kann Microsoft den Advanced Exchange-Service („AES“) anbieten. Mit AES sendet Microsoft Ihnen ein Ersatzgerät („Advanced Exchange-Gerät“) zu, bevor wir ein Microsoft-Gerät erhalten, das unter die beschränkten Hardware-Garantie von Microsoft oder einen erworbenen kommerziellen Microsoft-Schutzplan (Extended Hardware Service oder Microsoft Complete) fällt.

Microsoft liefert ein Advanced Exchange-Gerät an einen Ort, den Sie in Ihrer Serviceanfrage angeben.

Wenn Ihr Microsoft-Gerät für AES qualifiziert ist oder Sie „AES“ in einer Anfrage für einen abgedeckten Service auswählen, erklären Sie sich mit den folgenden Bedingungen einverstanden:

1. Sie müssen das Original-Microsoft-Gerät innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem Microsoft das Advanced Exchange-Gerät an Sie versendet hat, an Microsoft zurücksenden („**Rückgabefrist**“).
2. Ihr Microsoft-Gerät ist nicht für AES qualifiziert, wenn das Gerät beschädigt ist oder nicht unter die beschränkte Hardware-Garantie oder den Schutzplan von Microsoft fällt.
3. Das Advanced Exchange-Gerät wird Ihnen in einem Karton mit einem vorausbezahlten Adressticket zugeschickt.
4. Verwenden Sie für die Rücksendung des Original-Microsoft-Geräts denselben Karton, in dem das Advanced Exchange-Gerät geliefert wurde, und das beiliegende vorausbezahlte Adressticket. Sie müssen Ihr Original-Microsoft-Gerät innerhalb der Rückgabefrist einsenden.
5. Um sicherzustellen, dass das Original-Microsoft-Gerät zurückgegeben wird, kann Microsoft Sie bitten, eine gültige Kreditkartennummer anzugeben.
6. **Es wird Ihnen eine Gebühr in Höhe des Einzelhandelspreises von Microsoft für das Advanced Exchange-Gerät berechnet, wenn: (a) Sie das Original-Microsoft-Gerät nicht innerhalb der Rückgabefrist zurückgeben, (b) das Microsoft-Gerät nicht mehr durch die beschränkte Hardware-Garantie oder den Schutzplan von Microsoft abgedeckt oder davon ausgeschlossen ist, oder (c) das zurückgegebene Microsoft-Gerät nicht mit der Seriennummer übereinstimmt, die Sie in Ihrer Serviceanfrage angegeben haben.** Wenn Microsoft Sie nach Ihrer Kreditkartennummer gefragt hat, wird Ihre Kreditkarte automatisch mit dieser Gebühr belastet. Ihre Kreditkarte wird sonst nicht belastet.

Die Verfügbarkeit von AES kann je nach Produkt und Markt variieren und kann sich jederzeit ändern. Bei Fragen wenden Sie sich unter <http://support.microsoft.com> an den Support.

17. BESCHRÄNKTE GARANTIE NACH DEM SERVICE

Im Rahmen der Serviceleistung für Ihr Microsoft-Gerät garantiert Microsoft, (1) dass der Service auf fachmännische Weise erbracht wird und (2) dass alle im Rahmen des Service verwendeten Teile oder Produkte entweder a) für die verbleibende Laufzeit der beschränkten Hardware-Garantie des Microsoft-Herstellers oder des Schutzplans (falls zutreffend) oder b) 90 Tage ab dem Datum der Servicebereitstellung, wobei der längere

Zeitraum maßgeblich ist. Diese Garantie nach dem Service ist eine ausdrückliche Garantie. Wenn nicht konforme Serviceleistungen erbracht werden oder ein Defekt an einem Ersatzteil oder Produkt während des 90-tägigen Garantiezeitraums auftritt, wird Microsoft nach eigenem Ermessen: (1) das Teil oder Produkt unter Verwendung neuer, gebrauchter oder überholter Ersatzteile reparieren; (2) das Teil oder Produkt durch ein neues, gebrauchtes oder überholtes gleichwertiges Teil oder Produkt ersetzen; oder (3) Ihnen die Zahlung für den Service erstatten.

18. AUSSCHLUSS BESTIMMTER SCHÄDEN UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

SOFERN NICHT ANDERWEITIG GEMÄSS ÖRTLICH ANWENDBAREN RECHT VORGESEHEN (DAZU KANN AUCH DIE PROVINZ QUEBEC GEHÖREN), IST DIE HAFTUNG VON MICROSOFT BEI BESCHÄDIGUNG ODER VERLUST EINES GERÄTES, DAS SICH IN DER AUFBEWAHRUNG VON MICROSOFT BEFINDET, AUF DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DES BETROFFENEN MICROSOFT-GERÄTES BESCHRÄNKT. WENN DAS FÜR SIE GELTENDE RECHT ES ZULÄSST, DASS SIE TROTZ DIESER EINSCHRÄNKUNG SCHADENERSATZ VERLANGEN KÖNNEN,

IST DIE GESAMTE HAFTUNG VON MICROSOFT IHNEN GEGENÜBER FÜR SCHÄDEN, DIE AUS IRGEND EINER URSACHE IN BEZUG AUF DEN SERVICE IHRES MICROSOFT-GERÄTS ENTSTEHEN, UNABHÄNGIG DAVON, OB SIE AUF FAHRLÄSSIGKEIT VON MICROSOFT ODER AUF EINE ANDERE URSACHE ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UND IHR EINZIGES RECHTSMITTEL, AUF DIREKTE SCHÄDEN BIS ZU DEM

HÖHEREN DER FOLGENDEN BETRÄGE BESCHRÄNKT: (i) DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DES MICROSOFT-GERÄTS ODER (ii) DEN GESAMTBETRAG, DEN SIE AN MICROSOFT FÜR DEN SERVICE GEZAHLT HABEN. MICROSOFT HAFTET KEINESFALLS FÜR STRAFSCHADENERSATZ, INDIREKTE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN WIE ENTGANGENE GEWINNE ODER EINNAHMEN. MICROSOFT HAFTET NICHT FÜR VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER SOFTWAREANWENDUNGEN WÄHREND DER ERBRINGUNG DES SERVICE.

19. VERTRAGSPARTNER

Microsoft ist berechtigt, Unteraufträge für den Service an Ihrem Microsoft-Gerät an externe Dienstleister zu vergeben.

20. RECHTSVERBINDLICHES SCHIEDSVERFAHREN UND VERZICHT AUF SAMMELKLAGEN BEI WOHNSITZ (BZW. IM FALLE EINES UNTERNEHMENS, HAUPTGESCHÄFTSSITZ) IN DEN USA.

Wir hoffen, dass es nie zu einer Rechtsstreitigkeit zwischen uns kommen wird. Sollte dies dennoch einmal der Fall sein, stimmen Sie und wir darin überein, uns 60 Tage nach Erhalt einer Streitverkündung um eine informelle Beilegung zu bemühen. Wenn wir dazu nicht imstande sind, stimmen Sie und wir einem **verbindlichen individuellen Schiedsverfahren vor der American Arbitration Association („AAA“) nach dem Federal Arbitration Act („FAA“)** zu und **erheben keine Klage vor einem Richter oder einer Jury**. Stattdessen wird ein neutraler Schiedsrichter entscheiden und dessen Entscheidung wird endgültig sein bis auf ein beschränktes Revisionsrecht nach dem FAA. **Sammelklagen, Sammelschiedsverfahren, Private Attorney General Actions (nur USA: Klage einer Privatperson im öffentlichen Interesse), Anträge auf Erlass einer einstweiligen Verfügung und andere Verfahren oder Anträge auf Rechtsschutz, in denen eine Person stellvertretend agiert, sind nicht zulässig. Ebenso verboten ist das Kombinieren individueller Verfahren ohne die Zustimmung aller Parteien. „Wir“, „unser“ und „uns“ schließen Microsoft und deren verbundene Unternehmen ein.**

- a. **Abgedeckte Rechtsstreitigkeiten—alles außer Angelegenheiten im Zusammenhang mit geistigem Eigentum.** Der Begriff „Rechtsstreitigkeit“ wird hier im weitesten Sinne verstanden. Er umfasst jegliche Ansprüche oder Meinungsverschiedenheiten zwischen Ihnen und Microsoft in Bezug auf das Microsoft-Gerät, jedes bereitgestellte oder erworbene Ersatzgerät, den Service, Preise, Marketing, Kommunikation, Ihre Kauftransaktion, Abrechnung oder diesen Vertrag unter jeder Rechtslehre, einschließlich Vertrag, Garantie, unerlaubte Handlung, Gesetz oder Verordnung **mit Ausnahme von Streitigkeiten in Bezug auf die Durchsetzung oder Gültigkeit Ihrer, Ihrer Lizenzgeber, unserer oder unserer Lizenzgeber Rechte an geistigem Eigentum.**
- b. **Senden Sie eine Streitverkündung vor dem Schiedsverfahren.** Wenn Sie eine Meinungsverschiedenheit haben, die unsere Kundendienstmitarbeiter nicht lösen können, und Sie ein Schiedsverfahren anstreben möchten, müssen Sie zunächst eine individuelle Streitverkündung senden an **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 USA, oder senden Sie das Formular auf elektronischem Wege.** Das Formular für die Streitverkündung finden Sie unter <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Füllen Sie das Formular vollständig aus und machen Sie alle erforderlichen Angaben. Wir gehen in derselben Weise vor, wenn wir eine Rechtsstreitigkeit mit Ihnen haben. Diese Streitverkündung ist eine Voraussetzung für die Einleitung eines Schiedsverfahrens. Alle anwendbaren Verjährungsfristen werden ab dem Datum einer ordnungsgemäß eingereichten individuellen Streitverkündung bis zum ersten Datum, an dem ein Schiedsverfahren ordnungsgemäß gemäß diesem Abschnitt 20 eingeleitet werden kann, gehemmt.
- c. **Gericht für Bagatellklagen (Small Claims Court) als Option.** Anstatt eine Streitverkündung zu senden, können Sie oder wir die andere Partei vor einem Gericht für Bagatellklagen verklagen, um nur einen individuellen Rechtsbehelf zu

erlangen, solange die Klage die Anforderungen des Gerichts für Bagatellklagen erfüllt und eine individuelle Klage bleibt, um einen individuellen Rechtsbehelf zu erlangen. Das Gericht für Bagatellklagen muss im Land Ihres Wohnsitzes liegen (oder, wenn Sie ein Unternehmen sind, im Land Ihres Hauptgeschäftssitzes).

- d. **Vorgehensweise bei Schiedsverfahren.** Die AAA führt Schiedsverfahren nach ihrer Schiedsordnung für Handelssachen (Commercial Arbitration Rules) durch (oder, wenn Sie eine natürliche Person sind und das Microsoft-Gerät zum persönlichen Gebrauch oder zum Gebrauch im Haushalt verwenden, oder wenn der Streitwert, unabhängig davon, ob Sie eine natürliche Person sind oder nicht, und unabhängig davon, wie Sie das Microsoft-Gerät nutzen, weniger als 75.000 USD beträgt, findet deren Schiedsordnung für Verbraucherrechtsstreitigkeiten (Consumer Arbitration Rules) Anwendung). Weitere Informationen erhalten Sie unter www.adr.org. **Dieser Vertrag gilt in dem Maße, in dem sie im Widerspruch zu den geltenden AAA-Regeln steht.** Um ein Schiedsverfahren einzuleiten, reichen Sie das Formular Antrag auf ein Schiedsverfahren ein, das unter <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> bei der AAA erhältlich ist, und senden Sie eine Kopie an uns. Das Formular muss Informationen enthalten, die sich auf Sie und Ihren Anspruch beziehen. Bei einem Streitwert bis zu maximal 25.000 USD finden alle Anhörungen telefonisch oder per Videokonferenz statt, es sei denn, dass der Schiedsrichter einen wichtigen Grund dafür sieht, stattdessen eine persönliche Anhörung durchzuführen. Jede persönliche Anhörung findet im Land Ihres Wohnsitzes (oder, wenn ein Unternehmen, in Ihrem Hauptgeschäftssitz) statt. Der Schiedsrichter kann Ihnen individuell dieselbe Entschädigung zusprechen, wie dies ein Gericht könnte. **Der Schiedsrichter kann feststellenden oder vorläufigen Rechtsschutz nur Ihnen individuell zusprechen, um Ihren individuellen Anspruch zu befriedigen, nicht aber Ansprüche, die Unbeteiligte betreffen würden.**

Der Schiedsrichter entscheidet über alle Fragen, mit der Ausnahme, dass ein Gericht die ausschließliche Zuständigkeit hat: (i) über die Schiedsfähigkeit sowie über das Zustandekommen, das Bestehen, den Umfang, die Gültigkeit und die Durchsetzbarkeit dieser Schiedsvereinbarung zu entscheiden; (ii) zu entscheiden, ob die Parteien die Anforderungen vor dem Schiedsverfahren erfüllt haben (einschließlich der individualisierten Formulare „Streitverkündung“ und „Forderung nach einem Schiedsverfahren“); (iii) das Verbot von Sammelklagen, Vertretungsklagen, privaten Anwaltsklagen oder kombinierten Klagen oder Verfahren oder von öffentlichen vorläufigen Rechtsschutz durchzusetzen; und (iv) die Durchführung eines Schiedsverfahrens zu untersagen, wenn es nicht mit diesem Vertrag übereinstimmt.

Wenn Ihre Streitverkündung Ansprüche betrifft, die denen von mindestens 24 anderen Kunden ähnlich sind, und wenn Sie und diese anderen Kunden von

denselben Anwälten oder von Anwälten vertreten werden, die sich untereinander abstimmen, vereinbaren Sie und wir, dass diese Ansprüche „verbundene Fälle“ sind. Verbundene Fälle können nur in Gruppen von jeweils bis zu 50 individuellen Schiedsverfahren eingereicht werden, und diese individuellen Schiedsverfahren werden auf folgende Weise entschieden: (i) für den erste Gruppe kann jede Seite bis zu 25 dieser verbundenen Fälle auswählen, die in individuellen Schiedsverfahren gemäß diesem Abschnitt 20 eingereicht und entschieden werden sollen; (ii) keine der anderen verbundenen Fälle darf vor einem Schiedsverfahren eingereicht oder verfolgt werden, bis der erste Stapel von bis zu 50 individuellen Schiedsverfahren abgeschlossen ist; und (iii) wenn die Parteien nach dieser ersten Gruppe nicht in der Lage sind, die verbleibenden verbundenen Fälle informell zu lösen, kann eine zweite Gruppe verbundener Fälle eingereicht werden, wobei jede Seite bis zu 25 der verbundenen Fälle auswählen kann, die in individuellen Schiedsverfahren nach diesem Abschnitt 20 gelöst werden sollen. Dieses Verfahren mit mehreren individuellen Schiedsverfahren wird fortgesetzt, bis die Parteien alle damit verbundenen Fälle informell oder durch individuelle Schiedsverfahren gelöst haben. Ein Gericht hat die ausschließliche Befugnis, diesen Absatz durchzusetzen, einschließlich der Frage, ob er auf eine bestimmte Gruppe von Ansprüchen anwendbar ist, und die Einreichung oder Durchführung von Schiedsverfahren zu untersagen, die nicht mit diesem Absatz übereinstimmen.

e. **Schiedsgebühren und Zahlungen**

i. **Rechtsstreitigkeiten mit einem Streitwert von weniger als 75.000 USD.**

Wir erstatten Ihnen umgehend die Gebühren für die Einreichung des Antrags und tragen die Gebühren und Auslagen der AAA und des Schiedsrichters wenn: (i) der Streitwert weniger als 75.000 USD beträgt und Sie vor Einleitung des Schiedsverfahrens (ii) alle in diesem Vertrag festgelegten Anforderungen vor dem Schiedsverfahren erfüllt haben, einschließlich, falls zutreffend, des Absatzes über verbundene Fälle. Die Zahlung der Verfahrenskosten (Filing Fees) und der Gebühren und Ausgaben der AAA und des Schiedsrichters richtet sich sonst nach der Schiedsordnung der AAA. Wenn der Schiedsrichter Ihnen am Ende des Schiedsverfahrens mehr zuspricht als unser letztes schriftliches Angebot vor der Ernennung des Schiedsrichters, werden wir Ihnen zahlen: (i) den Betrag des Schiedsspruchs oder 1.000 USD (je nachdem, welcher Betrag höher ist); und (ii) alle angemessenen Anwaltskosten die Ihnen entstanden sind; und alle angemessenen Auslagen (einschließlich Honorare und Kosten für Sachverständige), die Ihrem Anwalt im Zusammenhang mit Ihrem individuellen Schiedsverfahren entstanden sind.

ii. **Rechtsstreitigkeiten mit einem Streitwert von 75.000 USD oder höher.**

Die Zahlung der Verfahrenskosten (Filing Fees) und der Gebühren und Ausgaben der AAA und des Schiedsrichters richtet sich nach der Schiedsordnung der AAA.

- f. **Salvatorische Klausel.** Sollte ein Gericht nach Ausschöpfung aller Rechtsmittel feststellen, dass ein Teil dieses Abschnitts 20 in Bezug auf einen Anspruch oder einen Antrag auf Abhilfemaßnahme nicht durchsetzbar ist, vereinbaren die Parteien, alle Ansprüche und Abhilfemaßnahmen, die dem Schiedsverfahren unterliegen, zu schlichten, bevor sie die verbleibenden Ansprüche oder Rechtsmittel vor Gericht verhandeln (wie z. B. einen Antrag auf ein öffentliches Unterlassungsurteil, in dem der Schiedsrichter einen Schiedsspruch über die Haftung und individuelle Rechtsmittel erlässt, bevor ein Gericht diesen Antrag prüft). Andernfalls, wenn ein anderer Teil von Abschnitt 20 für nicht durchsetzbar befunden wird, bleibt der Rest in Kraft (mit einem Schiedsspruch vor Beginn eines Gerichtsverfahrens).

21. RECHTSWAHL UND ORT FÜR DIE BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN

Vereinigte Staaten. Wenn sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) in den Vereinigten Staaten befindet, dann regeln die Gesetze des Staates Ihres Wohnsitzes (oder im Falle eines Unternehmens Ihres Hauptgeschäftssitzes) die Auslegung dieses Vertrags und gelten für Ansprüche aus einer Verletzung dieses Vertrags und alle anderen Ansprüche (einschließlich Ansprüchen aus Verbraucherschutz, unlauterem Wettbewerb, konkludenter Garantie und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Geschäftsbedingungen des internationalen Privatrechts, mit der Ausnahme, dass alle Bestimmungen hinsichtlich Schiedsverfahren dem FAA unterliegen. Sie unterwerfen sich in allen Rechtsstreitigkeiten, die in laufenden Verfahren (kein Schiedsgericht oder Gericht für Bagatellklagen) vorgebracht werden und mit dem Service oder diesem Vertrag zusammenhängen, der ausschließlichen Rechtsprechung und dem Gerichtsstand der Staats- und Bundesgerichte in King County, Washington, USA.

Kanada. Wenn sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) in Kanada befindet, dann regeln die Gesetze der Provinz, in der sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) befindet, die Auslegung dieses Vertrags und gelten für Ansprüche aus einer Verletzung dieses Vertrags und alle anderen Ansprüche (einschließlich Ansprüchen aus Verbraucherschutz, unlauterem Wettbewerb, konkludenter Garantie und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Geschäftsbedingungen des internationalen Privatrechts. Sie unterwerfen sich in allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Service oder diesem Vertrag der Rechtsprechung und dem Gerichtsstand der Gerichte in Ontario.

Andernorts. Wenn sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) außerhalb der USA oder Kanadas befindet, dann regeln die Gesetze des Landes, in dem sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) befindet, die Auslegung dieses Vertrags und gelten für Ansprüche aus einer Verletzung

dieses Vertrags und alle anderen Ansprüche (einschließlich Ansprüchen aus Verbraucherschutz, unlauterem Wettbewerb, konkludenter Garantie und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Geschäftsbedingungen des internationalen Privatrechts.

22. GESAMTER VERTRAG, SALVATORISCHE KLAUSEL, HÖHERE GEWALT

Dies ist der gesamte Vertrag zwischen Ihnen und Microsoft über Service für Ihr Microsoft-Gerät. Microsoft autorisiert keine Abweichungen oder Änderungen dieses Vertrags. Wird eine Bestimmung dieses Vertrags als unwirksam oder nicht durchsetzbar angesehen, ist die unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung durch eine solche Bestimmung zu ersetzen, die der beabsichtigten Bedeutung der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt. Dies berührt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertrags. Abschnitt 20.f regelt, was geschieht, wenn Teile von Abschnitt 20 (Schiedsverfahren und Verzicht auf Sammelklagen) für unrechtmäßig oder nicht durchsetzbar erklärt werden. Abschnitt 20.f hat Vorrang vor dieser Ziffer, wenn es zu Konflikten kommt. Microsoft ist nicht für Fehler oder Verzögerungen bei der Erbringung des Service verantwortlich, die auf Ereignisse außerhalb ihres angemessenen Einflussbereichs zurückzuführen sind.

23. HINWEISE FÜR VERBRAUCHER IN KALIFORNIEN

Ein schriftlicher Kostenvoranschlag für Reparaturen wird dem Kunden wie vorgeschrieben (Section 9844 des California Business and Professions Code) vom Serviceunternehmen zur Verfügung gestellt, und das Serviceunternehmen darf ohne vorherige Genehmigung des Kunden keine über den Kostenvoranschlag hinausgehenden Beträge für durchgeführte Arbeiten oder gelieferte Teile in Rechnung stellen. Sofern schriftlich festgehalten, ist das Serviceunternehmen berechtigt, eine angemessene Gebühr für Services in Rechnung zu stellen, die bei der Erstellung eines schriftlichen Kostenvoranschlags für die Reparatur zur Bestimmung der Fehlfunktion erbracht wurden. Weitere Informationen erhalten Sie vom Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814, USA.

Ein Käufer eines Microsoft-Geräts in Kalifornien hat das Recht auf Service am Gerät und Reparatur des Geräts während des Garantiezeitraums. Der Garantiezeitraum verlängert sich um die Anzahl der vollen Tage, die das Gerät für Reparaturen im Rahmen der Garantie nicht im Besitz des Käufers war. Wenn

während des Garantiezeitraums ein Mangel vorliegt, läuft die Garantie erst nach Behebung des Mangels ab. Der Garantiezeitraum wird außerdem verlängert, wenn die Reparaturen im Rahmen der Garantie durch Verzögerungen aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereichs des Käufers nicht durchgeführt werden konnten oder wenn der Mangel durch die Reparaturen im Rahmen der Garantie nicht behoben werden konnte und der Käufer den Hersteller oder Verkäufer innerhalb von 60 Tagen nach Abschluss über den

Misserfolg der Reparaturen informiert. Wenn der Mangel nach einer angemessenen Anzahl von Versuchen nicht behoben wurde, ist der Käufer berechtigt, das Gerät gegen einen Ersatz oder eine Erstattung zurückzugeben, jeweils vorbehaltlich des Abzugs einer angemessenen Gebühr für die Nutzung. Die zeitliche Verlängerung hat keinerlei Auswirkung auf den Schutz oder die Abhilfensprüche des Kunden im Rahmen anderer Gesetze.

Letzte Aktualisierung September 2023

2023 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.