

Eingeschränkte Herstellergarantie – Beschaffengarantie

Bitte beachten Sie, dass diese Eingeschränkte Herstellergarantie nicht die Ihnen nach der Jeweils einschlägigen Rechtsordnung zustehenden gesetzlichen Rechte bezogen auf den Verkauf von Verbrauchsgütern beeinflusst. Die gesetzliche Gewährleistung bleibt unangetastet.

Eingeschränkte Garantie:

1. EINFÜHRUNG

Wenn Sie eine Anforderung für einen Service (der „Service“) für Ihr von Microsoft hergestelltes Gerät („Microsoft-Gerät(e)“) einreichen, erkennen Sie diese Servicebestimmungen sowie andere anwendbare Bestimmungen, 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 Bestimmungen gelten für Services für alle Microsoft-Geräte.

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

2. ÄNDERUNG DER SERVICEBESTIMMUNGEN FÜR MICROSOFT-GERÄTE

Microsoft ist berechtigt, die Servicebestimmungen für Microsoft-Geräte jederzeit ohne Mitteilung an Sie zu aktualisieren. Sie sind dafür verantwortlich, diese Bestimmungen zu verstehen, bevor Sie eine neue Serviceanfrage einreichen; wenn Sie die Website weiterhin nutzen und/oder einen Serviceauftrag einreichen, haben Sie den geänderten Bestimmungen zugestimmt. Aktualisierungen gelten nur für Serviceaufträge, die nach Veröffentlichung der Aktualisierung eingereicht wurden.

3. GEWÄHRLEISTUNG UND ERWEITERTER SERVICEPLAN

Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Vertrag und der von Microsoft gewährten Gewährleistung, Garantie oder dem erweiterten Serviceplan für Ihr Microsoft-Gerät sind die Bestimmungen der von Microsoft gewährten Gewährleistung, Garantie bzw. des erweiterten Serviceplans auf den Service für Ihr Microsoft-Gerät anwendbar. 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 Gewährleistung oder einer Leistung im Rahmen des erweiterten Serviceplans fraglich ist.

4. NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN FÜR MINDERJÄHRIGE

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein, um einen Serviceauftrag auf <http://support.microsoft.com> einzureichen; wenn Sie einen Auftrag einreichen, liegt es in Ihrer Verantwortung, diese Altersvorschrift einzuhalten.

5. VERWENDUNG VON INFORMATIONEN ÜBER SIE

Microsoft behandelt Informationen über Sie und Ihren Auftragsverlauf in Übereinstimmung mit der [Datenschutzerklärung](#) von Microsoft.

<https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement>

6. RICHTIGKEIT VON ABRECHNUNGS- UND KONTODATEN

Wenn Sie einen Serviceauftrag 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 von Microsoft gewährte Gewährleistung, Garantie oder den erweiterten Servicevertrag abgedeckt ist, erklären Sie sich bei Einreichen eines Auftrags (entweder telefonisch über unseren Kundenservicemitarbeiter oder online) damit einverstanden, die voraussichtlichen Servicegebühren zu bezahlen. Die voraussichtlichen Gebühren umfassen alle für den Service erforderlichen Teile und die erforderliche Arbeitszeit und Versandkosten zuzüglich anfallender Steuern. Bei Advance Exchange-Aufträgen lesen Sie sich die nachstehenden Bestimmungen durch.

8. RÜCKTRITT VON SERVICES

Sie verlieren Ihr Rücktrittsrecht, wenn der Service vollständig erbracht wurde, sofern die Erbringung mit Ihrer vorherigen ausdrücklichen Zustimmung sowie mit der Bestätigung begonnen hat, dass Sie Ihr Rücktrittsrecht verlieren, sobald der Service vollständig von uns erbracht wurde. Servicekündigungen und Erstattungen sind nicht verfügbar, wenn Microsoft Ihr Microsoft-Gerät für eine Serviceleistung erhalten und das reparierte oder ausgetauschte Microsoft-Gerät an Sie geliefert hat bzw. bei Advance Exchange-Aufträge sobald Microsoft das Advance Exchange-Produkt an Sie gesendet 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 2 Tagen nach Erhalt des

Geräts mitteilen, indem Sie sich an <http://support.microsoft.com> wenden. Wenn Sie sich hinsichtlich eines Schadens nicht innerhalb von 2 Tagen 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, Softwareanwendungen und Programme zu sichern sowie alle vorhandenen Daten zu entfernen oder zu löschen und Speichergeräte zu entfernen. 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 Programme und persönlichen Daten auf Ihrem Gerät gelöscht.

Wenn der Service an Ihrem Microsoft-Gerät die Übertragung von Informationen oder die Installation von Software beinhaltet, reichen Sie nur dann einen Auftrag ein, wenn Sie berechtigt sind: (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, Programmen oder den Verlust der Nutzung von Geräten verantwortlich, die durch den Service an Ihrem Microsoft-Gerät entstehen.

11. HERRENLOSES EIGENTUM

Microsoft liefert Ihr Microsoft-Gerät an die Postanschrift, die Sie bei Autorisierung des Service angegeben haben, sofern wir von Ihnen keine anderen schriftlichen Anweisungen erhalten haben. Wenn Ihr Gerät an Microsoft zurückgesendet wird, da die Lieferung an diese Adresse nicht möglich war, 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 für eine Serviceleistung einsenden, senden Sie kein persönliches Eigentum oder andere Microsoft-Produkte mit diesem Microsoft-Gerät mit (dazu gehören Zubehörteile, für die Sie keinen Service angefordert haben, Spiele, Bücher usw.); Sie sind für den Verlust von persönlichem Eigentum verantwortlich, das Sie an Microsoft senden. Abgesehen von den Gegenständen, die für den Service an Ihrem Microsoft-Gerät oder dessen Ersatz erforderlich sind,

gewährleistet Microsoft nicht, dass persönliches Eigentum an Sie zurückgesendet wird.

13. GERÄTEWARTUNG

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. Wird ein Problem gefunden, kann Ihr Gerät nach Ermessen von Microsoft nach anwendbarem Recht für Ihr Land oder Ihre Region repariert oder durch neue oder erneuerte Waren mit derselben Funktionalität ersetzt werden.

14. SPEZIELLE EDITION ODER BENUTZERDEFINIERTES MICROSOFT-GERÄTE

Wenn Sie eine spezielle Edition oder ein benutzerdefiniertes Microsoft-Gerät für eine Serviceleistung an Microsoft senden, wird sich Microsoft nach besten Kräften bemühen, dieselbe oder eine ähnliche spezielle Edition bzw. dasselbe oder ein ähnliches benutzerdefiniertes Microsoft-Gerät an Sie zurückzusenden; dies hängt von der Verfügbarkeit zum Servicezeitpunkt ab (spezielle oder benutzerdefinierte Editionen werden möglicherweise nicht mehr produziert oder sind nicht mehr im Bestand). Microsoft übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie, dass wir dazu in der Lage sind, da dies wirtschaftlich nicht praktikabel sein könnte.

15. SERVICEAUSSCHLÜSSE

Microsoft behält sich das Recht vor, den Service abzulehnen oder als nicht von der Gewährleistung abgedeckt einzustufen, wenn Microsoft-Geräte: (1) durch Verwendung mit Produkten beschädigt wurden, die nicht von Microsoft verkauft oder lizenziert wurden (beispielsweise nicht von Microsoft hergestellte oder lizenzierte Spiele oder Software oder Zubehörartikel und raubkopierte Spiele oder Software usw.), (2) für gewerbliche Zwecke genutzt werden (beispielsweise Verleih, Pay-per-Play usw.), (3) geöffnet, geändert oder manipuliert wurden (beispielsweise durch den Versuch, technische Beschränkungen, Sicherheits- oder Kopierschutzvorrichtungen usw. außer Kraft zu setzen) oder die Seriennummer von Microsoft-Geräten geändert oder entfernt wurde, (4) durch äußere Einwirkungen beschädigt wurden (beispielsweise durch Fallenlassen, Verwendung mit unzureichender Belüftung usw. oder Nichtbefolgen der Anweisungen im Produkthandbuch für das Microsoft-Gerät), (5) an Microsoft gesendet wurden, ohne dass ein autorisierter Serviceauftrag per Telefon oder online angefordert wurde, oder (6) einer Serviceleistung durch einen Dritten unterzogen wurde, der nicht Microsoft oder einer ihrer autorisierten Dienstleister ist. In diesem Fall sind wir berechtigt, das Microsoft-Gerät ohne Service an Sie zurückzusenden.

16. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN FÜR DAS ADVANCE EXCHANGE-PROGRAMM

In bestimmten Ländern bietet Microsoft ein Advance Exchange-Programm an, in dessen Rahmen Sie unter bestimmten Bedingungen ein Gerät erhalten können, bevor Sie Ihr Gerät für eine Serviceleistung an Microsoft zurücksenden. Wenn Sie

am Advanced Exchange-Programm teilnehmen möchten, sendet Microsoft Ihnen ein Ersatz-Microsoft-Gerät (das „Advance Exchange-Produkt“), bevor Sie Ihr Microsoft-Gerät an uns senden, und zwar unter den folgenden Bedingungen:

- Ihr Microsoft-Gerät muss den Bestimmungen der Gewährleistung, Garantie oder des erweiterten Servicevertrags entsprechen.
- Ihr Microsoft-Gerät ist nicht für dieses Programm qualifiziert, wenn nach Eingang des Geräts bei uns Nachweise für physische oder durch Flüssigkeiten verursachte Schäden, Manipulation, Missbrauch usw. oder andere Gründe für den Ausschluss von der Gewährleistung, Garantie oder dem erweiterten Servicevertrag Ihres Microsoft-Geräts vorliegen.
- Das Advance Exchange-Produkt wird in einem Karton an Sie geliefert, der ein frankiertes Versandetikett enthält, und
- Sie müssen das frankierte Versandetikett für die Rücksendung des Microsoft-Geräts verwenden, für das Sie ein Advanced Exchange-Produkt erhalten haben und den Service anfordern. Sie müssen Ihr ursprüngliches Microsoft-Gerät innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Ersatzgeräts in demselben Karton zurücksenden.
- Als Garantie dafür, dass das ursprüngliche Microsoft-Gerät zurückgesendet wird, benötigen wir Ihre Kreditkartennummer. IHRE KREDITKARTE WIRD NICHT BELASTET, sofern Sie das ursprüngliche Microsoft-Gerät (mit der von Ihnen angegebenen Seriennummer) innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Advanced Exchange-Produkts zurücksenden.
- Möglicherweise erscheint auf Ihrer Kartenabrechnung eine Schutzgebühr von Microsoft zur Überprüfung, ob Ihr Konto gedeckt ist (die Schutzgebühr wird erstattet); hierbei handelt es sich nicht um eine Belastung der Kreditkarte. Ihnen werden der Ersatz und die Bearbeitungsgebühr entsprechend dem vom Hersteller empfohlenen Preis für das Gerät oder Zubehör in Rechnung gestellt, wenn: (1) wir das ursprüngliche Microsoft-Gerät nicht innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie das Ersatzgerät laut Angaben des Verfolgungssystems des Versandunternehmens in Empfang genommen haben, zurückerhalten, (2) das Gerät nicht unter die Gewährleistung fällt und/oder (3) das Gerät von der Gewährleistung oder dem Service ausgeschlossen ist (beispielsweise bei Hinweisen auf Manipulation oder physischen Schaden).

Bei Fragen wenden Sie sich unter <http://support.microsoft.com> an den Support.

17. BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG NACH DEM SERVICE

Im Rahmen der Serviceleistung für Ihr Microsoft-Gerät gewährleistet Microsoft, (1) dass der Service auf fachmännische Weise erbracht wird und (2) dass alle im Rahmen des Service verwendeten Teile oder Produkte für die Laufzeit Ihrer von Microsoft gewährten Gewährleistung, Garantie oder des erweiterten Serviceplans oder für 90 Tage ab dem Datum des Service keine Material- oder Verarbeitungsfehler aufweisen, wobei der längere Zeitraum maßgeblich ist. Bei dieser Gewährleistung nach dem Service handelt es sich um eine ausdrückliche Gewährleistung. Wenn während des 90-tägigen Gewährleistungszeitraums ein nicht den Bestimmungen entsprechender Service erbracht wird oder ein Mangel an einem Ersatzteil oder Produkt entsteht, wird Microsoft nach ihrer Wahl: (1) das Teil oder Produkt unter Verwendung neuer, gebrauchter oder erneuerter Ersatzteile

reparieren, (2) das Teil oder Produkt durch ein neues, gebrauchtes oder erneuertes gleichwertiges Teil bzw. Produkt ersetzen oder (3) Ihre Zahlung für den Service zurückerstatten.

Microsoft ist nicht dafür verantwortlich, und diese Gewährleistung nach dem Service gilt nicht, wenn Ihr Microsoft-Gerät:

- a. durch Verwendung mit nicht von Microsoft verkauften oder lizenzierten Produkten beschädigt wurde,
- b. geöffnet, geändert oder manipuliert wurde (beispielsweise durch den Versuch, technische Beschränkungen oder Sicherheitsvorrichtungen außer Kraft zu setzen) oder dessen Seriennummer geändert oder entfernt wurde,
- c. durch äußere Einwirkungen beschädigt wurde, ob durch Sie oder eine andere Person, die Ihr Microsoft-Gerät verwendet hat, beispielsweise:
 - o durch Fallenlassen,
 - o falsche Verwendung (einschließlich Verwendung im Freien), Missbrauch, Fahrlässigkeit oder Unfall,
 - o falsche Handhabung oder Beschädigung während des Transports, außer von Microsoft an Sie,
 - o Kontakt mit Flüssigkeiten,
 - o Verwendung mit unzureichender Belüftung,
 - o Kratzer, Dellen usw. oder sonstige äußere Schäden,
 - o Versäumnis, die Installations-, Betriebs- und Instandhaltungsanweisungen zu befolgen
- d. von jemand anderem als Microsoft repariert wurde.

DIESE GEWÄHRLEISTUNG UND DIESER ABHILFEANSPRUCH SIND AUSSCHLIESSLICH UND TRETEN AN DIE STELLE ALLER ANDEREN GEWÄHRLEISTUNGEN, ABHILFEANSPRÜCHE UND BEDINGUNGEN IM HINBLICK AUF DEN SERVICE UND BEREITGESTELLTE TEILE ODER PRODUKTE, OB MÜNDLICH ODER SCHRIFTLICH, AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT. MICROSOFT SCHLIESST INSBESONDERE JEGLICHE KONKLUDENTEN GEWÄHRLEISTUNGEN IM HINBLICK AUF DIESE PUNKTE AUS, EINSCHLIESSLICH, OHNE BESCHRÄNKUNG AUF GEWÄHRLEISTUNGEN DER HANDELSÜBLICHKEIT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. Einige Staaten, Provinzen und/oder andere Rechtsordnungen gestatten den Ausschluss oder die Beschränkung von Folge- oder zufälligen Schäden oder Ausschlüsse oder Beschränkungen der Dauer von konkludenten Gewährleistungen oder Bedingungen nicht. Daher gelten die obigen Beschränkungen oder Ausschlüsse möglicherweise nicht für Sie. Obige Beschränkung und obiger Ausschluss gelten möglicherweise auch deshalb nicht für Sie, weil Ihre Provinz bzw. Ihr Land den Ausschluss oder die Beschränkung von zufälligen Schäden, Folgeschäden oder sonstigen Schäden nicht gestattet. Wenn Sie den Dienst in DEUTSCHLAND oder in ÖSTERREICH erworben haben, findet die Beschränkung im vorstehenden Absatz „Beschränkung und Ausschluss des Schadensersatzes“ auf Sie keine Anwendung. Stattdessen gelten für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund einschließlich unerlaubter Handlung, die folgenden Regelungen: Microsoft haftet bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Vorschriften. Microsoft haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit. Wenn Sie den Dienst jedoch in Deutschland erworben haben, haftet

Microsoft auch für leichte Fahrlässigkeit, wenn Microsoft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. In diesen Fällen ist die Haftung von Microsoft auf typische und vorhersehbare Schäden beschränkt. In allen anderen Fällen haftet Microsoft auch in Deutschland nicht für leichte Fahrlässigkeit. Die Gewährleistung nach dem Service räumt Ihnen bestimmte Rechte ein, und möglicherweise gelten für Sie außerdem noch andere Rechte, die vom Bundesstaat, der Provinz oder Rechtsordnung abhängen. **FÜR VERBRAUCHER, FÜR DIE VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE ODER -VORSCHRIFTEN IM LAND IHRES WOHNSITZES GELTEN, VERSTEHEN SICH DIE DURCH DIESE BESTIMMUNGEN GEWÄHRTEN LEISTUNGEN ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN UND ABHILFEANSPRÜCHEN, DIE DURCH DIESE VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE UND -VORSCHRIFTEN GEWÄHRT WERDEN.**

18. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

SOLLTE EIN GERÄT BESCHÄDIGT WERDEN ODER VERLOREN GEHEN, WÄHREND ES SICH IN DER OBHUT VON MICROSOFT BEFAND, IST DIE HAFTUNG VON MICROSOFT AUF DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DES BETROFFENEN MICROSOFT-GERÄTS BESCHRÄNKT. ANSONSTEN IST DIE GESAMTE HAFTUNG VON MICROSOFT IHNEN GEGENÜBER FÜR SCHÄDEN MIT BELIEBIGER URSACHE IM HINBLICK AUF DEN SERVICE AN IHREM MICROSOFT-GERÄT, UNABHÄNGIG DAVON, OB SIE DURCH FAHRLÄSSIGKEIT SEITENS ODER ANDERWEITIG VERURSACHT WURDEN, BESCHRÄNKT AUF: (i) DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DES MICROSOFT-GERÄTS ODER (ii) DEN GESAMTBETRAG, DEN SIE FÜR DEN SERVICE AN MICROSOFT ZAHLEN, WOBEI DER HÖHERE BETRAG MASSGEBLICH IST. MICROSOFT HAFTET KEINESFALLS FÜR STRAFSCHADENERSATZ, INDIRECTE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN WIE ENTGANGENE GEWINNE ODER EINNAHMEN. MICROSOFT HAFTET NICHT FÜR VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER SOFTWAREANWENDUNGEN WÄHREND DER ERBRINGUNG DES SERVICE. IHR EINZIGER ABHILFEANSPRUCH BESTEHT DARIN, DEN ERSATZ FÜR SCHÄDEN GEGENÜBER MICROSOFT IN EINER HÖHE EINZUFORDERN, DIE (i) DIE KOSTEN FÜR DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DES MICROSOFT-GERÄTS ODER (ii) DEN GESAMTBETRAG, DEN SIE FÜR DEN SERVICE AN MICROSOFT ZAHLEN, NICHT ÜBERSTEIGEN DARF.

19. VERTRAGSPARTNER

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

20. RECHTSVERBINDLICHE SCHIEDSGERICHTSVERFAHREN UND VERZICHT AUF SAMMELKLAGEN

Wenn sich Ihr Wohnsitz (oder im Falle eines Unternehmens Ihr Hauptgeschäftssitz) in den Vereinigten Staaten befindet, gilt diese Ziffer für etwaige Rechtsstreitigkeiten **MIT DER AUSNAHME VON RECHTSSTREITIGKEITEN IM ZUSAMMENHANG MIT DER DURCHSETZUNG ODER GÜLTIGKEIT VON GEWERBLICHEN SCHUTZRECHTEN ODER URHEBERRECHTEN VON IHNEN, IHREN LIZENZGEBERN, MICROSOFT ODER DEN LIZENZGEBERN VON**

MICROSOFT. Der Begriff „Rechtsstreitigkeit“ ist eine Rechtsstreitigkeit, Klage oder sonstige Meinungsverschiedenheit zwischen Ihnen und Microsoft in Bezug auf den Service für Microsoft-Geräte (einschließlich seines Preises) oder diesen Vertrag, ob gemäß Vertrag, Gewährleistung, Deliktsrecht, Gesetz, Regelung, Verordnung oder einer anderen rechtlichen oder billigkeitsrechtlichen Grundlage. Der Begriff „Rechtsstreitigkeit“ wird im größtmöglichen gesetzlich zugelassenen Umfang ausgelegt.

- a. Mitteilung über die Rechtsstreitigkeit. Im Falle einer Rechtsstreitigkeit müssen Sie oder Microsoft der anderen Partei eine Mitteilung über die Rechtsstreitigkeit zur Verfügung stellen; hierbei handelt es sich um eine schriftliche Erklärung mit Angaben von Namen, Adresse und Kontaktdaten der Partei, die die Mitteilung erstellt, den Tatsachen, die Grund für die Rechtsstreitigkeit sind, und der geforderten Abhilfemaßnahme. Die Mitteilung über die Rechtsstreitigkeit ist per US-Post an folgende Adresse zu senden: **Microsoft Corporation, ATTN: LCA ARBITRATION, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA. Ein entsprechendes Formular ist unter <http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=245499> verfügbar.** Microsoft sendet an Sie gerichtete Mitteilungen über die Rechtsstreitigkeit per US-Post an Ihre Adresse, sofern wir darüber verfügen, oder ansonsten an Ihre E-Mail-Adresse. Sie und Microsoft werden versuchen, Rechtsstreitigkeiten innerhalb von 60 Tagen ab dem Versanddatum der Mitteilung über die Rechtsstreitigkeit durch informelle Verhandlungen beizulegen. Nach 60 Tagen sind Sie bzw. Microsoft berechtigt, ein Schiedsgerichtsverfahren einzuleiten.
- b. Gericht für Bagatellklagen (Small Claims Court). Sie sind auch berechtigt, bei jeglichen Rechtsstreitigkeiten im Land Ihres Wohnsitzes (oder im Falle eines Unternehmens Ihres Hauptgeschäftssitzes) oder in King County, Washington, USA bei einem Gericht für Bagatellklagen zu prozessieren, wenn die Rechtsstreitigkeit alle Anforderungen für eine Verhandlung in einem Gericht für Bagatellklagen erfüllt. Sie sind unabhängig davon, ob Sie zunächst informelle Verhandlungen geführt haben oder nicht, berechtigt, bei einem Gericht für Bagatellklagen zu prozessieren.
- c. Rechtsverbindliches Schiedsgerichtsverfahren. Wenn Sie und Microsoft eine Rechtsstreitigkeit nicht durch informelle Verhandlungen oder in einem Gericht für Bagatellklagen beilegen, erfolgen alle weiteren Bemühungen zur Beilegung der Rechtsstreitigkeit ausschließlich durch einen einzelnen abschließenden Schiedsspruch; dieser unterliegt dem Federal Arbitration Act („FAA“). Schiedssprüche für Sammelklagen sind nicht zulässig. Sie verzichten auf das Recht, um gerichtlich vor einem Richter oder Geschworenen zu prozessieren (oder als Partei oder Sammelkläger daran teilzunehmen). Stattdessen werden alle Rechtsstreitigkeiten vor einem neutralen Schiedsrichter beigelegt, dessen Entscheidung mit Ausnahme eines beschränkten Berufungsrechts gemäß Federal Arbitration Act (FAA) endgültig ist. Das Urteil des Schiedsrichters kann von jedem Gericht, das für die Parteien zuständig ist, durchgesetzt werden.
- d. Verzicht auf Sammelklagen. Verfahren zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten in einem beliebigen Forum werden ausschließlich auf individueller Basis ausgeführt. Weder Sie noch Microsoft werden sich darum bemühen, dass Rechtsstreitigkeiten als Sammelklage, Private Attorney General-Klage oder in einem anderen Verfahren

angehört werden, in dem eine der Parteien stellvertretend agiert oder vorschlägt, stellvertretend zu agieren. Kein Schiedsgerichtsverfahren oder anderes Verfahren wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung aller Parteien zu allen betroffenen Schiedsgerichtsverfahren oder Verfahren mit einem anderen kombiniert.

- e. Vorgehensweise bei Schiedsgerichtsverfahren. Alle Schiedsgerichtsverfahren werden vor der American Arbitration Association (amerikanische Schiedsgerichtsvereinigung, „AAA“) gemäß den Commercial Arbitration Rules (gewerbliche Schiedsgerichtsregelungen) verhandelt (oder wenn Sie eine natürliche Person sind und Ihr Microsoft-Gerät zum privaten Gebrauch oder zum Gebrauch im Haushalt verwenden oder wenn der Streitwert unabhängig davon, ob Sie eine natürliche Person sind und wie Sie Ihr Microsoft-Gerät verwenden, nicht mehr als 75.000 \$ beträgt, gemäß den Consumer Arbitration Rules, Schiedsgerichtsregelungen für Verbraucher). Weitere Informationen erhalten Sie unter www.adr.org oder unter der Rufnummer 1-800-778-7879. Um ein Schiedsgerichtsverfahren einzuleiten, senden Sie das unter <http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=245497> verfügbare Formular an die AAA. Sie erklären sich damit einverstanden, Schiedsgerichtsverfahren nur im Bezirk Ihres Wohnsitzes (oder im Falle eines Unternehmens Ihres Hauptgeschäftssitzes) oder in King County, Washington, USA, einzuleiten. Microsoft erklärt sich damit einverstanden, Schiedsgerichtsverfahren nur im Bezirk Ihres Wohnsitzes (oder im Falle eines Unternehmens Ihres Hauptgeschäftssitzes) einzuleiten. Gemäß den AAA-Regeln können Sie eine telefonische oder persönliche Anhörung beantragen. Bei einem Streitwert bis zu maximal 25.000 \$ finden alle Anhörungen telefonisch statt, es sei denn, der Schiedsrichter sieht einen wichtigen Grund dafür, stattdessen eine persönliche Anhörung durchzuführen. Der Schiedsrichter kann Ihnen individuell dieselbe Entschädigung zusprechen wie dies ein Gericht könnte. Der Schiedsrichter darf nur Ihnen individuell feststellenden oder vorläufigen Rechtsschutz zusprechen, und nur in dem Umfang wie dies erforderlich ist, um Ihren individuellen Anspruch zu befriedigen.
- f. Schiedsgerichtsgebühren und Zahlungen.

(i) Rechtsstreitigkeiten mit einem Streitwert von maximal 75.000 \$. Microsoft erstattet unverzüglich Ihre Verfahrenskosten (Filing Fees) und zahlt die Gebühren und Ausgaben der AAA und des Schiedsrichters. Wenn Sie das letzte schriftliche Vergleichsangebot von Microsoft ablehnen, das vor der Beauftragung des Schiedsrichters abgegeben wurde („letztes schriftliches Angebot von Microsoft“), Ihre Streitigkeit den Weg bis zur Entscheidung durch den Schiedsrichter („Schiedsspruch“) fortsetzt und der Schiedsrichter Ihnen mehr als das letzte schriftliche Angebot von Microsoft zuspricht, wird Ihnen Microsoft Folgendes anbieten: (i) Zahlung der durch den Schiedsspruch festgelegten Summe oder Zahlung von 1.000 \$, wobei der höhere Betrag maßgeblich ist, (ii) Zahlung Ihrer angemessenen Anwaltsgebühren, sofern zutreffend, und (iii) Erstattung sämtlicher Ausgaben (einschließlich Gebühren und Kosten für Sachverständige), die Ihrem Anwalt in vernünftiger Weise bei der Untersuchung, Vorbereitung und Durchsetzung Ihres Anspruchs im Schiedsgerichtsverfahren entstanden sind. Der Schiedsrichter legt die

Höhe von Gebühren, Kosten und Ausgaben fest, es sei denn, sie wird von Ihnen und Microsoft vereinbart.

(ii) Rechtsstreitigkeiten mit einem Streitwert von über 75.000 \$. Die Zahlung der Verfahrenskosten (Filing Fees) und der Gebühren und Ausgaben der AAA und des Schiedsrichters richtet sich nach der Schiedsordnung der AAA.

(iii) Rechtsstreitigkeiten mit beliebigem Streitwert. Bei jedem Schiedsgerichtsverfahren, das Sie einleiten, wird Microsoft die eigenen Gebühren und Ausgaben für die AAA oder den Schiedsrichter oder Ihre Verfahrenskosten (Filing Fees), die Microsoft Ihnen erstattet hat, nur dann zurückfordern, wenn der Schiedsrichter das Schiedsgerichtsverfahren für schikanös oder als für einen unzulässigen Zweck angestrengt erachtet. Bei jedem Schiedsgerichtsverfahren, das Microsoft einleitet, bezahlt Microsoft alle Verfahrensgebühren und alle Gebühren und Ausgaben der AAA und des Schiedsrichters. Microsoft fordert bei keinem Schiedsgerichtsverfahren die Gebühren oder Ausgaben des eigenen Anwalts von Ihnen zurück. Bei der Ermittlung des Streitwerts einer Rechtsstreitigkeit werden Gebühren und Ausgaben nicht mitgerechnet.

1. Widerspruch zur Schiedsordnung der AAA. Dieser Vertrag ist in dem Umfang maßgeblich, in dem er im Widerspruch zu den Commercial Arbitration Rules (gewerbliche Schiedsgerichtsregelungen) oder den Consumer Arbitration Rules (Schiedsgerichtsregelungen für Verbraucher) steht.
2. Ablehnung künftiger Änderungen am Schiedsgerichtsverfahren. Sie sind berechtigt, Änderungen, die Microsoft an Ziffer 20 (außer Adressänderungen) vornimmt, abzulehnen, indem Sie uns innerhalb von 30 Tagen nach der Änderung per US-Post eine entsprechende Mitteilung an die in Ziffer 20.a genannte Anschrift senden. In diesem Fall gilt die aktuelle Version von Ziffer 20 vor der Änderung, die Sie abgelehnt haben.
3. Ansprüche oder Rechtsstreitigkeiten müssen innerhalb eines Jahres geltend gemacht werden. Im gesetzlich zugelassenen Umfang müssen Ansprüche oder Rechtsstreitigkeiten, auf die Ziffer 20 anwendbar ist, innerhalb eines Jahres bei einem Gericht für Bagatellklagen (Ziffer 20.b) oder bei einem Schiedsgerichtsverfahren geltend gemacht werden. Der Ein-Jahres-Zeitraum beginnt, wenn der Anspruch bzw. die Mitteilung über die Rechtsstreitigkeit erstmals geltend gemacht werden konnte. Wenn ein solcher Anspruch bzw. eine solche Rechtsstreitigkeit nicht innerhalb eines Jahres geltend gemacht wird, ist er bzw. sie dauerhaft verjährt.
4. Salvatorische Klausel. Wenn der Verzicht auf Sammelklagen in Ziffer 20.d für unrechtmäßig oder nicht durchsetzbar im Hinblick auf alle oder einige Teile einer Rechtsstreitigkeit erklärt wird, dann gilt Ziffer 20 nicht für diese Teile. Stattdessen werden diese Teile abgetrennt und vor Gericht verfolgt, wobei die übrigen Teile bei einem Schiedsgerichtsverfahren verfolgt werden. Wenn eine

andere Bestimmung dieser Ziffer 20 für unrechtmäßig oder nicht durchsetzbar erklärt wird, wird diese Bestimmung abgetrennt, wobei die übrigen Bestimmungen von Ziffer 20 hiervon unberührt bleiben.

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 Gewährleistung und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Bestimmungen des internationalen Privatrechts, mit der Ausnahme, dass alle Bestimmungen hinsichtlich Schiedsgerichtsverfahren 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 Gewährleistung und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Bestimmungen 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 Gewährleistung und unerlaubten Handlungen) ungeachtet der Bestimmungen 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. Ziffer 20.j regelt, was geschieht, wenn Teile von Ziffer 20

(Schiedsgerichtsverfahren und Verzicht auf Sammelklagen) für unrechtmäßig oder nicht durchsetzbar erklärt werden. Ziffer 20.j 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.

Garantiegeber :

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim

<http://www.microsoft.com/de-de/default.aspx>

Kontaktdaten

Privatkunden (Consumers): +49 1806 67 2255*

* 0,20 € pro Anruf aus dem deutschen Festnetz. Aus den Mobilfunknetzen höchstens 0,60 € pro Anruf.

Kontakt:

<https://support.microsoft.com/de-de>

Weitere Infos

Xbox Support:

<https://support.xbox.com/de-DE/home>