

Allgemeine Dienstleistungsbedingungen

TECHNISCHER SUPPORT MITTELS FERNZUGRIFF DURCH APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL OF HOLLYHILL INDUSTRIAL ESTATE, HOLLYHILL, CORK, REPUBLIK IRLAND („APPLE“) UNTERLIEGT DEN NACHFOLGENDEN BEDINGUNGEN:

- a) **DIENSTLEISTUNGEN, DIE UNTER DER APPLE BESCHRÄNKTEN GARANTIE FÜR EIN (1) JAHR UND / ODER DEM 90 TAGE KOSTENLOSEN TECHNISCHEN SUPPORT ERBRACHT WERDEN:** ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON APPLE FÜR TECHNISCHEN SUPPORT, WIE UNTEN DARGESTELLT
- b) **DIENSTLEISTUNGEN, DIE UNTER DEM APPLECARE PROTECTION PLAN („APP“) ERBRACHT WERDEN:** ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, DIE IN IHREN APP-DOKUMENTEN ANGEGEBEN SIND
- c) **KUNDEN, DIE TECHNISCHEN SUPPORT ÜBER DIE APPLE INTERNETSEITE ODER DEN APPLE KUNDENSERVICE ERWERBEN (EINSCHLIEßLICH DIENSTLEISTUNGEN, DIE BEI EINEM PROBLEM GEGEN ENTGELT ERBRACHT WERDEN):** ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON APPLE FÜR TECHNISCHEN SUPPORT, WIE UNTEN DARGESTELLT
- d) **DIENSTLEISTUNGEN, DIE GEGENÜBER KUNDEN DES APPLECARE PROFESSIONAL SUPPORTS ERBRACHT WERDEN:** ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, DIE IN IHREM SUPPORT-VERTRAG MIT APPLE ANGEGEBEN SIND.
- e) **FÜR ALLE ANDEREN KUNDEN (EINSCHLIEßLICH DIENSTLEISTUNGEN, DIE NACH DEN VERBRAUCHERSCHUTZVORSCHRIFTEN ERBRACHT WERDEN):** ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON APPLE FÜR TECHNISCHEN SUPPORT, WIE UNTEN DARGESTELLT

Technischer Support AppleCare

Geschäftsbedingungen

DURCH DIE KONTAKTAUFNAHME MIT APPLE IM HINBLICK AUF DIE ERBRINGUNG VON SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN EINES NACHSTEHEND BEZEICHNETEN SERVICEVERTRAGS („SERVICEVERTRAG“) ODER DURCH DEN ABSCHLUSS EINES SERVICEVERTRAGS MIT APPLE ERKLÄRT SICH DIE BETREFFENDE NATÜRLICHE ODER JURISTISCHE PERSON („KUNDE“) DAMIT EINVERSTANDEN, DASS DIE ERBRINGUNG VON SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN DES BETREFFENDEN SERVICEVERTRAGS DEN NACHSTEHENDEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („GESCHÄFTSBEDINGUNGEN“) UNTERLIEGT. EIN KUNDE, DER NICHT MIT DIESEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN EINVERSTANDEN IST, SOLLTE APPLE NICHT KONTAKTIEREN BZW. KEINEN SERVICEVERTRAG MIT APPLE ABSCHLIESSEN. ZUR STORNIERUNG EINES ABGESCHLOSSENEN SERVICEVERTRAGS UND ZUR RÜCKERSTATTUNG BEREITS BEZAHLTER BETRÄGE MUSS DER KUNDE APPLE WIE NACHSTEHEND BESCHRIEBEN KONTAKTIEREN. EIN SERVICEVERTRAG TRITT MIT DER ANNAHME DER KUNDENREGISTRIERUNG DURCH APPLE IN KRAFT („DATUM DES INKRAFTTRETENS“).

1. Serviceleistungen. Ab dem Zeitpunkt der Annahme der Kundenregistrierung erbringt Apple Supportleistungen („Supportleistungen“) für Apple-Softwareprodukte oder verwandte Technologien („unterstützte Produkte“) im Rahmen des jeweiligen Servicevertrags gemäß den Angaben auf der folgenden Website: <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport/> („Servicevertrag-Support-Seite“). Apple behält sich das Recht vor, die im Rahmen eines Servicevertrags erbrachten Supportleistungen und/oder die unterstützten Produkte jederzeit zu ändern, indem die Servicevertrag-Support-Seite entsprechend aktualisiert wird. Apple wird keine Änderung an den Supportleistungen und/oder unterstützten Produkten vornehmen, die (i) den Umfang der im Rahmen der Supportleistungen erbrachten Leistungen verringert oder (ii) die Verpflichtung von Apple zur Erbringung der Supportleistungen erheblich verringert oder (iii) den Anspruch des Kunden auf die Supportleistungen erheblich verringert. Bei jeder Aktualisierung, die den Servicevertrag des Kunden betrifft, wird Apple den Kunden mindestens dreißig (30) Tage im Voraus per E-Mail an die mitgeteilte E-Mail-Adresse in Kenntnis setzen. Die auf der Servicevertrag-Support-

Seite aufgeführten Bestimmungen sind Bestandteil dieser Geschäftsbedingungen. Sollten die in diesem Dokument und die auf der Servicevertrag-Support-Seite aufgeführten Bestimmungen in Widerspruch zueinander stehen, so haben die Bestimmungen auf der Servicevertrag-Support-Seite Vorrang.

2. Einschränkungen.
 - 2.1 Supportfälle. Serviceverträge werden als Pakete über einzelne, mehrere oder unbegrenzte Supportleistungen abgeschlossen. Ein Supportfall ist ein spezifisches, abgegrenztes Problem, dessen Ursprung auf eine einzelne Ursache zurückgeführt werden kann. Apple bemüht sich auf angemessene Weise um die Lösung jedes einzelnen Supportfalls, ohne jedoch die Lösung der Supportfälle zu garantieren. Apple legt nach eigenem Ermessen fest, was einen Supportfall darstellt und, soweit gesetzlich zulässig, ob er als gelöst erachtet wird. Generell gilt ein Supportfall als gelöst, wenn der Kunde: (a) Informationen zur Behebung des Problems, (b) Informationen zum Erhalt einer Software-Lösung zur Behebung des Problems, (c) eine Mitteilung, dass das Problem auf ein bekanntes, ungelöstes Problem oder eine Inkompatibilität mit einem unterstützten Produkt zurückzuführen ist, (d) die Mitteilung, dass das Problem durch den Upgrade auf ein neueres Release des unterstützten Produkts gelöst werden kann, oder (e) die Mitteilung, dass das Problem als Hardware-Problem identifiziert wurde, erhält. Im Rahmen eines Servicevertrags, der eine beschränkte Anzahl an Supportfällen abdeckt, verringert jeder neue, vom Kunden gemeldete Supportfall die verbleibende Anzahl der vom Vertrag abgedeckten Supportfälle.
 - 2.2 Antwortzeiten. Apple bemüht sich nach Kräften um die Bearbeitung von Supportanfragen innerhalb einer zumutbaren Frist oder innerhalb der im betreffenden Servicevertrag aufgeführten Antwortzeit („Antwortzeit“), je nachdem, welche Frist die kürzere ist, garantiert jedoch keine Antwort innerhalb einer bestimmten Frist. Sämtliche Antwortzeiten werden anhand der auf der Servicevertrag-Support-Seite aufgeführten Arbeitszeiten gemessen.
 - 2.3 Aktueller Release. Sofern nicht anders festgelegt, müssen sämtliche unterstützten Produkte dem jeweils neuesten Release entsprechen.
 - 2.4 Einsatz. Supportleistungen werden nicht für den Einsatz in Atomanlagen, Flugzeugnavigationssystemen, Kommunikationssystemen, Luftverkehrskontrollanlagen oder sonstigen Bereichen erbracht, in denen die Erbringung einer Supportleistung ohne das gewünschte Ergebnis zu Todesfällen, Personenschäden oder schweren Sach- oder Umweltschäden führen könnte.
 - 2.5 Technische Ansprechpartner. Supportleistungen werden gemäß den Bestimmungen des Servicevertrags („Technische Ansprechpartner“) für eine einzelne Person oder für mehrere Personen erbracht, die vom Kunden zum Zeitpunkt der Anmeldung angegeben wurden. Technische Ansprechpartner sind die einzigen Verbindungspersonen zwischen dem Kunden und Apple, was den technischen Support im Rahmen des Servicevertrags betrifft. Bei Serviceverträgen mit mehreren Technischen Ansprechpartnern muss der Kunde etwaige vom Kunden gewünschte Änderungen der Technischen Ansprechpartner Apple mindestens fünf (5) Tage vor Inkrafttreten der Änderungen unter der jeweiligen, unten genannten Kontaktadresse für Rückerstattungen melden, oder, falls dies beim betreffenden Servicevertrag zutrifft, die Änderungen gemäß der Beschreibung in den Anweisungsdokumenten, die zu Beginn des Servicevertrags bereitgestellt wurden, direkt über die abgesicherte, personalisierte Kundenwebsite eingeben.
3. Ausschlüsse. Sofern im Servicevertrag nicht anders festgelegt, erbringt Apple keine Supportleistungen in Bezug auf Probleme oder Fragen, die aus folgenden Bereichen stammen: (a) Einsatz eines unterstützten Produkts als serverbasierte Anwendung, (b) Fragen, die durch Upgrade eines unterstützten Produkts gelöst werden könnten, (c) Einsatz oder Modifizierung eines unterstützten Produkts auf eine Art und Weise, die für das unterstützte Produkt nicht vorgesehen ist, (d) Drittprodukte oder Technologien sowie deren Auswirkungen auf oder Interaktion mit einem unterstützten Produkt, (e) Beschädigung der Medien, auf denen ein unterstütztes Produkt geliefert wird, oder des Computers, auf dem es installiert ist, (f) Einsatz eines Computersystems, das mit dem unterstützten Produkt inkompatibel ist, sowie (g) Fragen hinsichtlich Internet, E-Mail, Dateimanagement, Netzwerkkonfiguration, Scripts, FX-Scripts, Programmierung, Kompilierung, Debugging, Infrastrukturauslegung, Schaffung und Personalisierung von Content, Multimedia-Projektplanung/-Auslegung, Ressourcenmanagement, Budgetierung, Schulung, Vor-Ort-Diagnose

oder sonstige Fragen, die nicht in den Geltungsbereich der im Rahmen eines Servicevertrags definierten Supportleistungen fallen.

4. **Aufgaben des Kunden.** Um Supportleistungen zu erhalten, muss der Kunde einen Servicevertrag abschließen und die von Apple erhaltenen Zugriffsanweisungen befolgen. Sämtliche Kosten für E-Mail- und Telefonkontakte mit Apple gehen zu Lasten des Kunden. Bei Inanspruchnahme von Supportleistungen ist der Kunde zur Kooperation mit Apple verpflichtet, indem er die für Apples Diagnose erforderlichen Informationen bereitstellt. Wiederherstellung oder Instandsetzung verlorener oder veränderter Dateien, Daten oder Programme sind Aufgabe des Kunden. Der Kunde ist zur Implementierung und stetigen Aktualisierung einer vollständigen Datensicherung und eines Systems zur Wiederherstellung der Daten nach Datenverlust verpflichtet. Für die Sicherheit seiner vertraulichen, internen oder als sensibel eingestuft Daten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, Apple keine vertraulichen, proprietären oder sonstigen Informationen zu übermitteln, die dem Urheberrecht unterliegen und die Apple möglicherweise Haftungsansprüchen aussetzen. Der Kunde muss eine hinreichende Kenntnis der unterstützten Produkte, für die er Supportleistungen in Anspruch nehmen möchte, sowie des Computersystems, auf dem diese betrieben werden, besitzen. Der Kunde ist nicht zur Übertragung von Supportleistungen an Dritte berechtigt. Die Supportleistungen werden ausschließlich für interne Zwecke des Kunden erbracht; eine nichtgenehmigte Weitergabe der Supportleistungen stellt einen gerechtfertigten Grund für die fristlose Kündigung dieser Geschäftsbedingungen dar. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen zur Verhinderung der nicht genehmigten Weitergabe und Verwendung der Supportleistungen zu ergreifen. Eine missbräuchliche Anforderung oder Nutzung von Supportleistungen, einschließlich aber nicht beschränkt auf den Zugriff auf Supportleistungen wegen bereits gelöster Probleme, ist nicht zulässig.
5. **Supportleistungen per Fernzugriff.** Im Rahmen eines Servicevertrags ist Apple berechtigt, Supportleistungen per Fernzugriff über das Internet zu erbringen. Dabei greift Apple mithilfe der Installation und Nutzung von Fernzugriffssoftware auf Daten auf dem Computer des Kunden zu und steuert und sammelt diese, falls der Kunden dem zustimmt. Mit der Installation und Nutzung der Fernzugriffssoftware durch den Kunden erteilt dieser Apple seine Genehmigung, Supportleistungen in dieser Weise zu erbringen. Teile der Dateien der Fernzugriffssoftware oder die gesamten Dateien der Fernzugriffssoftware verbleiben möglicherweise auf dem Computer des Kunden, nachdem die Supportsitzung beendet ist. Die Eigentumsrechte und alle Urheberrechte an der Fernzugriffssoftware verbleiben bei Apple Inc. und/oder den Lizenzgebern von Apple. Die Nutzung entsprechender Fernzugriffssoftware unterliegt möglicherweise zusätzlichen Lizenzbedingungen, die unter <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport> eingesehen werden können. Der Kunde ist nicht berechtigt, Teile der Fernzugriffssoftware zu disassemblieren oder per Reverse Engineering umzuwandeln. Während Supportleistungen per Fernzugriff erbracht werden, greift Apple ausschließlich auf solche Daten auf dem Computer des Kunden zu und steuert und sammelt diese, bei denen Apple billigerweise die Auffassung vertritt, dass diese erforderlich sind, um den Supportfall zu analysieren und Unterstützung zu leisten. Apple empfiehlt dem Kunden, alle Dateien und Anwendungen zu schließen, die nicht mit dem Supportfall in Zusammenhang stehen. Die Fernzugriffssoftware bzw. die Funktionen des Computers des Kunden gestatten es dem Kunden, die Fernzugriff-Supportsitzung jederzeit zu beenden.
6. **Gewährleistungsausschluss. OBWOHL APPLE NICHT GARANTIEREN KANN, DASS EIN SUPPORTFALL GELÖST WERDEN KANN, ERGREIFT APPLE ALLE MAßNAHMEN, DIE ERFORDERLICH SIND, UM DIE SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN DES SERVICEVERTRAGS AUF PROFESSIONELLE ART UND WEISE ZU ERBRINGEN. IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN WERDEN DIE IN DIESEM DOKUMENT SPEZIFIZIERTEN AUSDRÜCKLICHEN GEWÄHRLEISTUNGS- UND ABHILFEMASSNAHMEN AUF EXKLUSIVER BASIS UND ANSTELLE ALLER SONSTIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN, ABHILFEMASSNAHMEN UND BEDINGUNGEN ERBRACHT, UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE MÜNDLICH ODER SCHRIFTLICH, AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND VEREINBART WURDEN ODER GESETZLICH VORGESCHRIEBEN SIND. IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN LEHNEN APPLE UND DIE LIZENZGEBER VON APPLE AUSDRÜCKLICH JEDLICHE GESETZLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IN VERBINDUNG MIT ODER INFOLGE DIESER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN AB, EINSCHLIESSLICH JEDLICHER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG HINSICHTLICH DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.**

7. Haftungsbeschränkung. IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN IST DIE HAFTUNG VON APPLE UND DER LIZENZGEBER VON APPLE GEMÄSS DIESEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN AUF DIE BETRÄGE BEGRENZT, DIE VOM KUNDEN FÜR DEN VON IHM ABGESCHLOSSENEN SERVICEVERTRAG GEZAHLT WURDEN. IN KEINEM FALL HAFTEN APPLE UND DIE LIZENZGEBER VON APPLE FÜR INDIREKTE, SPEZIELLE, NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF GEWINNAUSFALL, DATENVERLUST, NUTZUNGS AUSFALL VON SYSTEMEN ODER EINRICHTUNGEN ODER UNTERBRECHUNG DER GESCHÄFTSTÄTIGKEIT, DIE AUF IRGEND EINE WEISE UND WEGEN EINES BELIEBIGEN HAFTUNGSGRUNDES AUF DIESE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UNABHÄNGIG DAVON, OB APPLE UND DIE LIZENZGEBER VON APPLE VON DER MÖGLICHKEIT EINES SOLCHEN SCHADENS KENNNTNIS HATTEN ODER NICHT. WEITERE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN SIND MÖGLICHERWEISE IN DEN LIZENZBEDINGUNGEN ENTHALTEN, DIE FÜR DIE FERNZUGRIFFSSOFTWARE GILT. DIESE KÖNNEN UNTER <http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> EINGESEHEN WERDEN. **WENN DER KUNDE DURCH EIN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZ ODER DIESBEZÜGLICHE VORSCHRIFTEN IN DEM LAND DES KAUFES BZW. SEINEM WOHNSITZLAND GESCHÜTZT IST, SO KOMMEN DIE VORTEILE DIESER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ZU DEN VON SOLCHEN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN ODER VORSCHRIFTEN GEWÄHRTEN RECHTE UND ABHILFEMASSNAHMEN HINZU. IN MANCHEN LÄNDERN, BUNDESSTAATEN ODER PROVINZEN IST DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN ODER DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN UNTERSAGT, SO DASS VORGENANNT BECHRÄNKUNGEN ODER AUSSCHLÜSSE UNTER UMSTÄNDEN KEINE ANWENDUNG AUF DEN KUNDEN FINDEN. DIESE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN GEWÄHREN DEM KUNDEN SPEZIELLE RECHTE, WOBEI DEM KUNDEN EVENTUELL NOCH ANDERE RECHTE ZUSTEHEN, DIE JE NACH LAND, BUNDESSTAAT ODER PROVINZ VARIIEREN KÖNNEN.**
8. Laufzeit und Kündigung. Sofern ein Servicevertrag nicht gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts vorzeitig gekündigt wird, bleibt er für eine Dauer von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens bzw. solange in Kraft, bis sämtliche von ihm abgedeckten Supportfälle in Anspruch genommen wurden, je nachdem, welches Ereignis als erstes eintritt (sofern nicht von Apple schriftlich anders genehmigt). Apple wird nach Ablauf des Servicevertrags keine Supportleistungen erbringen, falls der Servicevertrag nicht bis zum Ablauf des Servicevertrags verlängert wurde. Apple kann einen Servicevertrag jederzeit kündigen, (a) wenn der Kunde nach einer mindestens fünfzehn (15) Tage vorher erfolgten schriftlichen Mitteilung die für einen Servicevertrag fälligen Gebühren nicht zahlt oder (b) nach einer mindestens dreißig (30) Tage vorher erfolgten schriftlichen Mitteilung eine Verletzung dieser Geschäftsbedingungen nicht behebt oder (c) der Kunde eine Bestimmung eines Software-Lizenzvertrags, dem eine im Rahmen eines Servicevertrags bereitgestellte Software unterliegt, verletzt. Sofern nicht anderslautende gesetzliche Vorschriften dem entgegenstehen und der Kunde keine Supportleistungen in Anspruch genommen hat, kann der Kunde einen Servicevertrag aus beliebigem Grund innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Abschlusses oder dem Datum des Inkrafttretens kündigen, je nachdem welches Datum später eintritt, wobei ihm sämtliche gezahlten Beträge zurückerstattet werden. Anträge auf Rückerstattung sind schriftlich zu stellen, wobei ein Nachweis über den Abschluss des Vertrags an nachstehend bezeichnete Stelle für die Rückerstattung bereits bezahlter Beträge zu senden ist. Die Abschnitte 6, 7 und 12 behalten auch nach der Kündigung dieser Geschäftsbedingungen aus beliebigem Grund ihre Gültigkeit.
9. Apple; anwendbares Recht; Verbraucherschutzgesetz. „Apple“ ist in nachstehender Tabelle jeweils für das Wohnsitzland des Kunden definiert. Für Kunden, die in Europa, dem Mittleren Osten oder Afrika ansässig sind, unterliegen diese Geschäftsbedingungen dem Recht der Republik Irland, wobei die Kollisionsnormen keine Berücksichtigung finden, so dass das Recht anwendbar ist, wie es auf Verträge, die zwischen Einwohnern der Republik Irland geschlossen und erfüllt werden, anwendbar wäre; der Kunde erklärt sich mit der direkten Zuständigkeit der Gerichte von Dublin, Republik Irland, einverstanden. Für Kunden, die in einem beliebigen anderen Land ansässig sind, unterliegen diese Geschäftsbedingungen dem Recht des Bundesstaates Kalifornien, wobei die Kollisionsnormen keine Berücksichtigung finden, so dass das Recht anwendbar ist, wie es auf Verträge, die zwischen Einwohnern des Bundesstaates Kalifornien geschlossen und erfüllt werden, anwendbar wäre; der Kunde erklärt sich mit der direkten Zuständigkeit der Gerichte von Santa Clara, Kalifornien, USA, einverstanden. **IM BEZUG AUF VERBRAUCHER FINDET AUF DIESE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DAS RECHT DESJENIGEN STAATES ANWENDUNG, IN DEM DER VERBRAUCHER DAS PRODUKT**

**GEKAUFT ODER, SOFERN HIERVON ABWEICHEND, IN DEM DER VERBRAUCHER SEINEN
WOHNSITZ HAT; DIE GERICHTE DIESES LANDES SIND INSOFFERN ZUSTÄNDIG.**

10. Zusätzliche Serviceleistungen oder Software. Jegliche zusätzlichen im Rahmen eines Servicevertrags erbrachten Serviceleistungen unterliegen diesen Geschäftsbedingungen. Bei der Erbringung von Supportleistungen im Rahmen eines Servicevertrags in den Räumlichkeiten des Kunden stellt der Kunde sicher, dass Apple zum vereinbarten Zeitpunkt Zutritt zu diesen Räumlichkeiten erhält, und gewährleistet ein für die Erbringung der Supportleistungen hinreichend sicheres Arbeitsumfeld. Bei der Bereitstellung von Software im Rahmen eines Servicevertrags unterliegt diese Software dem Schutz des Urheberrechts von Apple Inc. und/oder ihrer Lizenzgeber. Der Kunde ist zur Installation, Vervielfältigung und Nutzung der Software ausschließlich zum Zwecke der Unterstützung der unterstützten Produkte berechtigt, darf jedoch, sofern dies gemäß geltender Gesetze nicht ausdrücklich zugelassen ist, die Software nicht dekompile, rückentwickeln, modifizieren, vermieten, verleasen, ausleihen oder als Basis für Ableitungen verwenden. Unterliegt die Software einem separaten Lizenzvertrag, so unterliegt auch ihre Nutzung diesem separaten Lizenzvertrag. Jegliche Software, die gemäß diesen Geschäftsbedingungen der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika zur Verfügung gestellt wird, gilt „als Computer-Software mit eingeschränkten Rechten“ gemäß Definition in Klausel 52.227-19 der FAR. Die Rechte der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika auf die Nutzung der Software sind in Klausel 52.227-19 der FAR spezifiziert.
11. Datenschutz. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten zur Erbringung der Serviceleistungen und zur Erfüllung der Supportverpflichtungen im Rahmen des Servicevertrags für Apple erforderlich sind. Dies kann die Weitergabe von Kundendaten an verbundene Unternehmen oder Serviceprovider in Übereinstimmung mit der Datenschutzrichtlinie von Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>) umfassen. Apple verpflichtet sich zum Schutz der Kundendaten gemäß der Datenschutzrichtlinie von Apple. Wünscht der Kunde Zugriff auf die von Apple über ihn gespeicherten Daten oder eine Änderung dieser Daten, kann er diese durch den Zugriff auf die Website zur Aktualisierung seiner personenbezogenen Daten (<http://www.apple.com/contact/myinfo>) ändern. Apple ist zur Speicherung aller oder eines Teils der Kontakte zwischen dem Kunden und Apple zu Zwecken der Schulung, der Qualitätssicherung und der späteren Bezugnahme berechtigt.
12. Allgemeines. Der Kunde ist nicht zur Abtretung seiner Rechte oder Pflichten in Verbindung mit einem Servicevertrag berechtigt. Jegliche nicht genehmigte Abtretung ist unwirksam. Apple haftet nicht für die verspätete Erbringung oder Nichterbringung von Leistungen, deren Ursachen sich ihrem Einfluss entziehen. Ein Verzicht hinsichtlich einer Verletzung oder einer Nichterfüllung dieser Geschäftsbedingungen stellt keinen Verzicht in Bezug auf spätere Verletzungen oder Nichterfüllungen dar. Stellt ein Gericht einer zuständigen Gerichtsbarkeit die Ungültigkeit oder Undurchsetzbarkeit einer Klausel dieser Geschäftsbedingungen fest, so bleiben die übrigen Klauseln in vollem Umfang gültig und durchsetzbar, und die Vertragsparteien erklären sich mit der Ersetzung der ungültigen oder undurchsetzbaren Klausel durch eine gültige und durchsetzbare Klausel einverstanden, die der ursprünglichen Absicht der Parteien und dem wirtschaftlichen Zweck dieser Geschäftsbedingungen so nahe wie möglich kommt. Diese Geschäftsbedingungen, einschließlich jeglicher hierin bezeichneter Nachträge, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Apple und dem Kunden bezüglich des Servicevertrages und der darin vereinbarten Supportleistungen dar und ersetzen sämtliche früheren Absprachen, Vereinbarungen und Abreden in Bezug auf den Vertragsgegenstand; eine Ergänzung, Streichung oder Modifikation einer der Klauseln dieses Vertrags ist für Apple nur verbindlich, wenn sie in Schriftform erfolgt und von einem bevollmächtigten Vertreter von Apple unterzeichnet ist. Jegliche Bestimmungen oder Bedingungen in Bezug auf Aufträge oder sonstige vom Kunden vorgelegte Dokumente sind unwirksam und werden hiermit ausdrücklich zurückgewiesen.

LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

Die folgenden länderspezifischen Bestimmungen finden Anwendung, soweit sie von vorstehenden Bestimmungen abweichen:

BELGIEN

Der Kunde erkennt an, dass er durch die Kontaktaufnahme mit Apple, um Supportleistungen in Anspruch zu nehmen, seine Rechte aus einem früher geschlossenen Kaufvertrag im Sinne des Artikels 94 ter des Handelsgesetzbuches vom 14. Juli 1991 ausübt.

DEUTSCHLAND

Ziffer 7. Haftungsbeschränkung. In Bezug auf Kunden, die Verbraucher sind gilt das Folgende: (1) Der Lizenzgeber haftet nach diesem Servicevertrag nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen: (i) unbeschränkte Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, (ii) unbeschränkte Haftung für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (iii) für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für Apple bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war, (iv) für Produkthaftungsschäden entsprechend der Regelungen im Produkthaftungsgesetz oder (v) für Schäden aus der Verletzung solcher wesentlicher Pflichten, die die Grundlage des Servicevertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Servicevertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Eine weitere Haftung von Apple ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

ITALIEN

Ziffer 4. Aufgaben des Kunden. Ziffer 4 wird um das Folgende ergänzt:
Die Kosten für E-Mail- oder Telefonkorrespondenz entsprechen denjenigen Ihres Telefon- bzw. Internetanbieters.

NORWEGEN

Ziffer 8. Laufzeit und Kündigung: Ziffer 8 wird um das Folgende ergänzt:
Wenn Sie ein Verbraucher sind, beachten Sie bitte, dass Ihr Widerrufsrecht nach dem Norwegischen Gesetz über das Widerrufsrecht (Gesetz vom 21. Dezember 2005 Nr. 105), in Ziffer 8, Laufzeit und Kündigung, berücksichtigt wird.

SCHWEDEN

Ziffer 1. Serviceleistungen. Ziffer 1 wird um das Folgende ergänzt:
Wenn die vorgenommenen Änderungen an den Supportleistungen für den Kunden mit erheblichen Nachteilen verbunden sind, kann der Kunde den Servicevertrag entsprechend Ziffer 8 dieser Geschäftsbedingungen kündigen.
Ziffer 8. Laufzeit und Kündigung. Der folgende Satz "Sofern Apple Änderungen an den Supportleistungen vornimmt, die für den Kunden mit erheblichen Nachteilen verbunden sind, z.B. die Streichung der Supportleistungen für das Produkt des Kunden, so ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag zu kündigen und eine Rückzahlung entsprechend der verbleibenden Laufzeit des Servicevertrages zu verlangen" wird nach „Sofern nicht anderslautende gesetzliche Vorschriften dem entgegenstehen und der Kunde keine Supportleistungen in Anspruch genommen hat, kann der Kunde einen Servicevertrag aus beliebigem Grund innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Abschlusses oder dem Datum des Inkrafttretens kündigen, je nachdem welches Datum das spätere ist, wobei ihm sämtliche gezahlten Beträge zurückerstattet werden.“ eingefügt.

Region/Land des Kaufes	Apple	Adresse
Nord- und Südamerika		
Brasilien	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901
Kanada	Apple	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Canada; L3R 5G2

	Canada Inc.	Canada
Mexiko	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé, Delegación Álvaro Obregón, México D. F., CP 01210, Mexico
USA und alle anderen amerikanischen Länder	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.
Europa, Naher Osten und Afrika		
Alle Länder	Apple Distribution International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
Asien und Ozeanien		
Australien, Neu Seeland, Fidschi, Papua-Neuginea, Vanuatu	Apple Pty. Limited.	PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia
Hongkong	Apple Asia Limited	2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay; Hong Kong
Indien	Apple India Private Ltd..	19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India
Japan	Apple Japan Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan
Korea	Apple Korea Ltd.	3901, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of Korea
Afghanistan, Bangladesch, Bhutan, Brunei, Kambodscha, Guam, Indonesien, Laos, Singapur, Malaysia, Nepal, Pakistan, Philippinen, Sri Lanka, Vietnam.	Apple South Asia Pte. Ltd.	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086

Volksrepublik China	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1815, No. 1 Jilong Road, Waigaoqiao Free Trade Zone, Shanghai 200131 China
Thailand	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
Taiwan	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106
Andere pazifische Staaten	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

041012 Remote Support German v1