

## 「Microsoft Surface Hub 延長硬體服務計畫」

### 商業服務合約 條款與條件

感謝您購買「Microsoft Surface Hub 延長硬體服務計畫」！

請將包含重要條款與條件的本合約文件，以及購買證明存放在安全的地方，因為在提出保修要求時需要提供該等文件。本合約文件中包含的資訊旨在用作重要的參考指南，幫助持有人確定和理解本合約的「保修範圍」。如果您對本合約文件中包含的資訊，或者對您的保修範圍存在任何疑問，請聯絡管理人。

#### 線上瞭解 SURFACE HUB 的更多資訊！

如需更加瞭解您的產品，以及發生任何問題時如何與 Microsoft 聯絡，請瀏覽：

<https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>

#### 定義

在本合約所有條款中，下列粗體詞語應具有下述含義－

- **「服務合約」、「合約」**：係指本文件，其中詳細規定了有關「Microsoft Surface Hub 延長硬體服務」計畫的所有保修範圍條款、條件、除外情況和限制，該計畫已在持有人從我方零售商完成購買之後開始提供。
- **「我方」、「提供商」、「義務人」、「管理人」**：係指有義務作為服務合約提供商 / 義務人，提供本合約項下的服務，以及作為服務合約管理人處理本合約項下管理事項的一方（或者多方）；具體而言，係指「Microsoft Regional Sales Corp」，其地址位於 Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road, Singapore 119968，其電話號碼為：+65-6370-9000。
- **「Microsoft」**：係指所保修產品的原始設備製造商。Microsoft Regional Sales Corp.，地址位於 Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road Singapore, 119968。網站：www.microsoft.com。
- **「零售商」**：係指由 Microsoft 和我方授權將本合約向持有人銷售的賣方。
- **「合約持有人」、「持有人」**：本服務合約條款項下保修之產品的原始買方 / 所有者。
- **「保修產品」、「產品」**：係指由持有人購買的，本服務合約保修的合資格 Microsoft Surface Hub 設備（註：只有當購買產品屬於 Microsoft 以單一全包裝銷售供應者，保修範圍才會包括相機、數位筆、無線一體式鍵盤以及電源線）。
- **「產品購買價」**：係指由持有人就保修產品支付的價格；不包括在購買證明中載明的任何適用稅款和 / 或費用。
- **「購買證明」**：係指在售貨點提供的購買收據原件，該收據確認本服務合約以及購買保修產品的日期，以及相關有效期間。
- **「期間」**：係指在持有人購買證明中載明的一個期間，表示本合約條款有效的期間。
- **「保修請求」**：係指由持有人根據本合約發送的，進行維修或者替換的請求。
- **「故障」**：係指原始保修產品發生的機械和 / 或電氣故障，導致其無法再執行預期功能；該等故障係由於材料或工藝問題（而非正常的磨損）導致，並且在產品的正常使用過程中產生。
- **「服務費」**：持有人就本合約項下保修的服務，每次保修應支付的金額（如有）。
- **「維修」**：係指我方在原始保修產品發生保修的故障之後，採取的維修、補救或者恢復良好功能狀態的行動。（註：用於修理保修產品的部件可能是新的、二手的或者經過整修過的部件，但是能夠依照原始產品出廠規格執行功能。）
- **「替換」或「替換件」**：係指在我方認為原始保修產品不再適合維修時，按照我方的安排向持有人提供的產品。（註：我方保留以新的、重新製造或者整修過的，但是具有等同或者類似特性和功能的產品對保修產品進行替換的權利，並且我方對該替換件是否具有與原始保修產品相同的型號、尺寸或顏色不作任何保證。）

#### 合約條款 – 保修有效日期

本合約項下就任何指定故障承擔的保修義務，自製造商保修責任到期時開始生效，其有效期間為在購買證明中載明的「期間」。

#### 產品資格

Surface Hub 必須滿足下列條件，方可視為有資格根據本合約獲得保修（見下文定義）：(a) 從授權零售商處購買；並且 (b) 未根據任何其他保險、保證、擔保和 / 或保修協議獲得與本合約項下相同的保修權益。

#### 保修範圍

在上述規定的合約期間內，如果發生了任何保修請求，本合約規定了 Microsoft 應提供必要的 IT 技術支持、勞務和 / 或部件，以對保修產品進行維修，或者依照我方的全權酌情決定，對原始保修產品提供替換件而非維修（「保修範圍」、「承保」、「保修」）。我也提供對保修產品的現場維修、拆卸重裝，以及將保修產品運至我方的庫存中心的服務（如必要）。

對原始保修產品進行的所有維修或者替換，必須按照本合約規定的條款進行。

## 請仔細閱讀本合約文件的全部條款。

### 關於本合約項下保修範圍的重要通知

如果我方依據本合約條款提供替換件：

- A. 我方保留以新的、重新製造或者整修過的，但是具有等同或者類似特性和功能的產品對缺陷產品進行替換的權利，該替換件可能不具有與原始保修產品相同的型號、尺寸或顏色。
- B. 技術的進步可能導致替換件具有比原始保修產品更低的零售價或者市場價，在這種情況下，本合約不對持有人提供該等價差的補償；
- C. 本合約條款項下被替換的任何和所有保修產品部件、組件或整個裝置，均屬於我方的財產；並且
- D. 在保修產品的原始包裝中和初始購買時，未由 Microsoft 包含在內的所有附件、附屬物和 / 或週邊裝置，均不在保修範圍內，在任何情況下，均不會在提供替換件時包括在內或提供。
- E. 進階交換（僅適用於 Surface Hub 2）：如我方選擇為承保產品提供替換，我方或會提供進階替換服務。我方將在收到缺陷產品之前將替換件交付持有人。作為交換，持有人應在我方確認替換件已交付到手的十（10）個日曆日內將缺陷承保產品退還給我方。如持有人未能在我方確認替換件交付到手的十（10）個日曆日內退還缺陷承保產品，我方將要求持有人為未退回的設備付費，該費用相當於製造商建議的替換件零售價格。

持有人的責任：持有人有責任定期對所有軟體和 / 或資料製作備份；特別是其必須在本合約項下任何保修服務開始之前製作備份。軟體和 / 或資料轉移或者恢復服務不在保修範圍內。

本服務合約項下的保修範圍僅限於本合約文件中明確載明的範圍。在本合約中未明確規定的（包括但不限於由 Microsoft 或者 Microsoft 指定機構單獨提供的任何培訓服務）均不在本保修範圍內。

本服務合約項下規定的保修，在製造商有效質保期間內不得替換或提供重複的福利。在該等期間內，在製造商質保範圍內的產品均應由製造商承擔全部保修義務，不得包含在本合約保修範圍內；不論製造商是否有能力履行該等保修義務。

人為導致的意外損害不在保修範圍內（包括由於保修產品跌落、液體潑濺或者由於螢幕破損導致的任何損害）。

## 服務費

保修產品接受保修服務不必繳納任何服務費。

## 如何提交保修請求

如果要求保修服務，請撥打列於以下網址的電話號碼：<https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>，或者瀏覽<https://www.microsoft.com/surface/en-hk/support/surface-hub>（英文）或<https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>（中文），與我方授權代表接洽，該授權代表將立即取得與保修產品問題相關的詳情。關於我方如何提供保修服務的詳情，請參見下文規定。除非我方明確指示，否則請不要將原始保修產品退還給任何零售商或者將其運至任何地點。

*註：提交保修請求並不表示持有人產品的損害或者故障可自動依照本服務合約條款得到保修。如果持有人未經授權進行維修，本合約可能不提供任何承保，因為僅由經我方授權的當事方開展的服務才有資格獲得承保。*

## 如何提供保修服務

我方有權基於產品的特定問題，由我方完全酌情決定對原始保修產品是予以維修還是替換，並且我方就此的責任明確受到本合約「責任限制」以及「一般例外規定」章節的限制。

一旦保修獲得確認，關於缺陷產品的保修服務可能以下列任何或所有方式予以提供：

- 首先，我方的 Microsoft IT 技術支援代理可能嘗試透過電話和 / 或遠端方式解決問題。
- 如果電話 / 遠端方式的維修未能成功，我方可能派遣授權 Microsoft 技術人員到保修產品所在地，對該問題進一步評估，嘗試在現場進行必要的維修。
  - 保修範圍內的維修將在提出保修請求時原始保修產品所在地進行。保修範圍包括為了將原始保修產品在發生保修故障之後恢復至良好功能狀態而必要的勞務費用和 / 或部件成本。
- 如果在任何時候我方認為保修產品不能透過遠端或者現場予以維修，則我方將對缺陷產品提供安全拆除並將其運至我方授權維修中心的服務。
  - 一旦保修產品獲得維修，或者我們認為有必要進行替換，我方還將提供對相關經維修或替換產品進行安全運輸的服務；同時也提供基本的重新安裝服務。

如果持有人的保修期間在經批准的保修請求期間到期，本合約項下的保修範圍將延展到經批准但尚未處理完畢的保修請求依照持有人合約條款完全履行完畢之日為止。一旦該等進行中的保修請求履行完畢，本服務合約項下的保修即應結束（但是可以按照「可擴展性」條款予以擴展）。

## 責任限制

**總限制額：在任何情況下我方根據本服務合約有義務支付的最高款項不得超過原始產品購買價或者一（1）次替換（以先達到者為準）。**

總限制額明細如下：

- **維修最高限制：**最多三（3）次保修範圍內的維修。一旦我們已經根據持有人合約條款支付了三次（3）次保修範圍內的維修，我方根據本合約條款承擔的義務應視為完全履行完畢；不論合約期間是否存在剩餘時間，保修均應終止。
- **替換最高限制：**最多一（1）次替換，且由我方完全酌情決定是否替換。一旦我方為持有人完成一（1）次替換，我方根據本合約條款承擔的義務應視為完全履行完畢；不論合約期間是否存在剩餘時間，保修均應終止。（註：本服務合約項下替換件不得享有持續保修，並且在任何情況下，該等替換不得延長原合約期間。）

**註：我方不就提供本合約項下保修服務而承擔任何後果或者附隨的損害賠償責任；包括但不限於：**（i）由於定義的故障、任何非定義的機械 / 電氣故障、由 MICROSOFT 或其關聯方提供的培訓，或者與保修產品相關的任何其他種類的損害；包括但不限於與保修產品搭配使用的不在保修範圍的設備的損害而導致的財產損害、時間損失、資料遺失或者收入損失；（ii）遲延或者不能提供保修服務；（iii）不能提供任何部件 / 組件；（iv）客戶為適應保修產品進行客製化安裝所產生的任何成本，例如第三方支架、托架以及客製化壁凹和類似物品；或者（v）與原始保修產品具有不同型號、大小、尺寸或顏色的替換件。對於由於保修產品或者本合約項下提供的替換件的執行、維護或者使用而導致的任何方的財產損失或者人身傷害或者死亡，我方不承擔任何責任或者賠償責任。我方不就任何持有人已知的產品業已存在的狀況（見「一般例外規定」中定義），包括任何潛在的產品瑕疵而向持有人承擔責任。

## 一般例外規定

### 本合約不對下列狀況造成或相關而提出的保修請求提供保修：

- a) 持有人已知的產品業已存在的狀況（「業已存在的狀況」係指在本合約由持有人購買之前，在合理的機械或電氣的概率範圍內，與持有人產品的機械適用性相關的狀況）；
- b) 由於人為而導致的意外損害（比如由於保修產品跌落、液體潑濺而導致的損害，與螢幕破損或開裂相關的損害）；
- c) 非故障問題；包括但不限於：不完美之處、噪音、吱吱聲或者外表損傷（「外表損傷」指的是不會影響或者妨礙產品的正常執行功能的、產品外觀的任何損傷或者變化；比如刮傷、擦傷或者顏色、紋理或者表面細節的變化）；
- d) 不符合「保修產品」定義的任何物品；包括但不限於附屬品、附件、支架和托架套件；
- e) 維修、替換或者下列各項的任何成本：不在產品原製造商質保範圍的組件 / 部件；放錯（遺失）的組件 / 部件或者任何非執行功能部件；包括但不限於：塑膠部件 / 組件、電纜附件（不包括包含在「保修產品」定義中的部分）、電池以及塑膠體或塑模；
- f) 任何可能違反美國經濟或者貿易制裁的保修服務；
- g) 螢幕 / 監視器的不完美之處；包括但不限於由於長期顯示一個或者多個視訊訊號而導致的螢幕上的燒附圖像；
- h) 正常的磨損；
- i) 由持有人或者持有人代表不當的包裝和 / 或運輸而導致產品在運輸過程中的損壞；包括在運輸途中對產品固定不當造成的損壞；
- j) 由除了我方或者 Microsoft 授權的服務技術人員之外的任何其他人進行的修改、調整、變更、操作或者維修；除了我方或 Microsoft 所指示的 Surface Hub S 運算模組升級之外；
- k) 對電力不當的使用、功率起伏或者功率劇變；
- l) 與牆壁或者其他結構進行拆除、重建和 / 或表面整修（包括但不限於壁凹）以連接保修產品、對維修進行評估和 / 或對保修產品進行維修和 / 或安裝替換件而產生的成本；
- m) 由於冰凍或者過熱而導致的損壞；
- n) 由於對產品以有害、惡意、疏忽或者粗暴方式的故意或者疏忽對待，而導致的損壞和 / 或故障；
- o) 病毒、故意破壞、遺失、被盜或者惡意行為或者失蹤；
- p) 商品序號遭移除或者篡改；
- q) 保修產品銹蝕、腐蝕、翹面、彎曲；
- r) 動物（包括寵物）、動物棲居或者昆蟲滋生；
- s) 正常的定期或者預防性維護、使用者教育（培訓）或者設定的調整；
- t) 未能履行製造商建議的維護，產品在製造商規格或者指示範圍之外運行 / 儲存；
- u) 已經由任何質保、保證、保險或者其他保修協議保障的任何產品保修服務；
- v) 意外事件；包括但不限於：動亂、核輻射、戰爭 / 敵對行動或者輻射污染、環境狀況、惡劣天氣狀況或者自然災害、發生倒塌、爆炸或者與任何其他物體發生碰撞；火災、任何類型的降水或者濕度、閃電、砂土、煙霧、核輻射、輻射污染、動亂、戰爭或者敵對行動；
- w) 製造商進行召回、提供質保或者返工（以對設計或者組件缺陷、不當組成、製造錯誤進行維修）的商品；重大瑕疵（不論製造商是否有能力為該等維修付費）；或者
- x) 在香港以外履行的任何保修服務。

本服務合約不包含對軟體或者資料的恢復，或者從 / 向保修產品擷取資料，並且我方不能將任何資料轉移到可能根據本合約提供的任何替換件中。在任何情況下，我方均無義務恢復軟體或者資料，或者從任何原始保修產品或者與之相關的設備中擷取任何資料。

如果任何保修產品發生任何根據本款規定被排除於保修範圍之外的情況，或者發生保修事件中我方授權保修服務商經過診斷認為「未發現任何問題」，則持有人應負責與該等保修服務相關的所有成本；包括任何運輸和 / 或現場保修服務成本。

### 可續展性

在合約期間到期之後，我可以酌情決定向持有人提供續展保修期間的選擇權。如果我方提供續展的權利，則所報價的續展價格將反映進行續展時持有人的產品壽命以及現行的產品替換成本。

### 可轉讓性

本合約項下的保修不得轉讓給任何其他方或產品。

### 撤銷

持有人可以透過通知管理人 ( Microsoft Regional Sales Corp. ，地址：Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road Singapore, 119968 ) ，隨時撤銷本合約，可致電我們 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 所載明的電話號碼；或透過電子郵件傳送撤銷請求至 [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)。註：下列關於撤銷合約的條款僅適用於本合約的原始買方：無任何撤銷合約費用。

#### 如果持有人撤銷本合約：

- 在合約購買日期後 30 天內，持有人將獲得其此前已支付全部合約購買價的 100% 減去我方支付的任何保修費用之後的退款。如果在持有人向我方發送撤銷合約請求之後三十 ( 30 ) 天內，持有人未能獲得相關退款金額的付款 ( 或者貸記 ) ，則對於我方未能支付退款的每三十 ( 30 ) 天，我方將增加額外 10% 至持有人有權獲得的退款中。
- 在合約購買日期之後 30 天內，持有人將按比例獲得持有人支付的合約購買價格的退款 ( 減去我方支付的任何保修費用 ) 。

#### 我方僅在下列情況下撤銷本合約：

- 持有人不支付合約購買價 / 費用；
- 持有人進行嚴重的不當陳述；或者
- 持有人就保修產品或者其用途嚴重違反其在本合約項下的義務。

如果我方撤銷本合約，我方將在合約撤銷生效日期之前至少 15 天向持有人發送一份書面通知。該等通知將發送至持有人在在我方存檔的現有地址 ( 透過電子郵件或者發至其實際地址 ) ，通知載明撤銷合約的理由以及合約撤銷的生效日期。如果我方撤銷本合約，持有人將按照上述相同標準獲得退款。註：如果本合約的購買款透過融資支付，則應償還貸款公司但是尚未償還的任何貸款餘額將從應退款的金額中扣除，並支付給貸款公司而非持有人。

### 申訴程序

向持有人提供最優質的服務，一直是我方的目標。但是，如果持有人對該等服務不滿意，請告知在購買證明中載明的我方代表。

我方將在收到持有人申訴之後五 ( 5 ) 個工作日內作出回覆。如果在該期間內我方不可能向持有人作出全面的回覆 ( 比如，由於需要詳細的調查 ) ，我方將向持有人發出一個臨時回覆，告知目前正在為處理持有人申訴採取的措施、預期持有人何時獲得全面的回覆、以及誰將作出該等全面的回覆。在多數情況下，持有人的申訴將在四 ( 4 ) 週內獲得解決。

### 隱私和資料保護

#### 資料保護

我方致力於依照當前的資料保護法例 ( 「該法例」 ) 保護及尊重閣下的隱私。就該法例而言，資料控制方為 Microsoft。以下是我方處理閣下個人資料的主要方式概要，有關詳情請前往我方的網站 [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy)。

#### 我方使用閣下個人資料的方式以及與我方共用個人資料的對象

所謂個人資料即是由我方所持有、與已識別或可識別自然人有關的任何關於閣下的資料，我方對此的處理方式如下：

- 用於處理保修申請及任何其他相關目的；或包括以自動化方法而作的決定；用作履行我方與閣下合約。
- 用於提供更新、研究或統計目的，此乃出於我方的合法利益：以便我方分析過往活動、改進評級演算法、幫助預測未來的業務影響、促進商業利益、加強產品效用，及開發新系統及流程，以及出於歐盟以外司法管轄區的法律義務。
- 向閣下提供閣下向我方要求的資料、產品或服務，或者我方認為閣下可能感興趣的資料、產品或服務，就此閣下已同意我方為

此目的與閣下聯絡。

- 通知閣下我方服務的變更，此乃出於我方的法律及監管義務。
- 防止欺詐、洗錢、資助恐怖主義以及履行一般法律或監管義務，此乃為履行我方於某個歐盟司法管轄區的法律及監管義務。

### **披露閣下個人資料**

我方或會向為我方提供產品或服務的第三方或代表我方提供服務的服務供應商披露閣下的個人資料。這些第三方包括集團公司、相關夥伴、代理商、第三方管理人、保險公司、再保險公司、信用機構、欺詐檢測機構、理賠師、事務律師/訟務律師、會計師、監管機構以及法律可能要求的人員。

### **國際資料傳送**

我方或會將閣下的個人資料傳送到歐洲經濟區（「EEA」）以外的目的地。如我方將閣下的個人資料傳送到 EEA 之外，我方將確保資料的傳送乃按照本隱私聲明及該法例得到安全處理。

### **閣下的權利**

閣下有權：

- a) 反對我方在任何時候為直接市場推廣目的處理閣下的個人資料；
- b) 反對我方基於合法利益處理閣下的個人資料；
- c) 存取並獲取我方所控制的個人資料副本，以及有關此項個人資料處理方式及理據的資料；
- d) 要求刪除閣下的個人資料；
- e) 要求更新或更正任何不充分、不完整或不準確的資料。
- f) 限制閣下資料的處理方式。
- g) 要求我方為閣下提供已整理、常用、機器可讀的個人資料，或閣下可要求將其「轉移」至另一位資料控制方，唯在每種情況下，資料的處理須得到閣下同意，或是屬於履行與閣下所簽訂合約的行為，且處理是以自動化方式進行；
- h) 向當地資料保護機構投訴；
- i) 隨時收回閣下曾對資料處理表達的允許，而不影響在收回允許之前獲允的資料處理操作的合法性。

### **保留**

我方不會將閣下的資料保留超過必要的時間，且我方將根據我方的資料保留政策管理資料。在大多數情況下，保留期為合約或與閣下的業務關係到期後十（10）年，除非我方因業務、法律或監管要求而被要求保留資料更長時間。

如對我方使用閣下的個人資料有任何疑問，請聯絡資料保護專員，有關詳情請閱覽網站（[Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)）。

### **一般條款**

1. **分包。** 我方可以將我方義務的履行向第三方分包或者讓與，但是在分包或者讓與時，我方向持有人承擔的義務不得免除。
2. **棄權；可分割性** 任何一方未能要求另一方履行本合約任何條款，不得影響要求另一方此後任何時候履行該等條款的權利；任何一方對另一方違反本合約條款的行為的豁免，也不得被視為對該條款本身的棄權。如果這些條款和條件的任何規定依據任何適用法律或者相關法庭決定不可執行或者無效，則該等不可執行性或者無效性不得使這些條款和條件作為一個整體不可執行或者無效，在該等情況下，該等條款必須予以變更和解釋，從而使得該等條款能夠盡可能在適用法律或者相關法庭決定允許的範圍內實現該等不可執行或者無效條款的目的。
3. **通知。** 持有人明確同意，可以透過持有人向我方提供的任何電話號碼、實際地址或者電子位址就任何和所有目的與其聯絡。與本合約相關的所有通知或者要求，均必須採用書面形式，並且可以透過任何合理的方式發送（包括郵件、電子郵件、傳真、短訊或者知名的商業隔夜快遞公司）。向持有人發送的通知，應視為在發送至持有人向我方提供的電子郵件或者傳真號碼之後有效，或者在向持有人提供的街道地址發送郵件之後三（3）天有效。
4. 本服務合約應適用香港法律。

### **完整協議**

本服務合約（包括條款、條件、限制、例外和除外規定）以及持有人的購買證明，構成我方和持有人之間的完整協議，並且本合約中未包含的任何陳述、承諾或者條件不得對本合約進行修改；除非法律另有規定。