

## 商業SURFACE延長保養計劃

請妥善保管“確認書”以及購買證明作為購買本合約的憑證。

本合約是您與Microsoft之間簽訂的合約。作為您按照確認書繳付相應費用的代價，Microsoft有責任按照本合約的條款向您提供以下服務。

### 1、保障範圍

#### 關於故障的索賠

在本合約期間內，您可以（a）因產品故障提出修理請求，但修理費用合計不得超過您的產品的原始購買價格，及（b）**因為故障，經有效的索賠在責任限額內獲得最多兩（2）次的產品更換。**在第二次有效的因故障產生的索賠導致產品更換後，或者對你的產品的修理費用合計達到原始購買價格後，本合約項下的保障自動終止且即刻生效，您同意Microsoft不再繼續承擔任何責任。

如果您不是在購買產品的當天購買本合約，那麼您需要在至少三十（30）天後才能提交任何本合約下的索賠。

### 2、定義

以下描述的詞語或片語在本合約中使用時具有以下涵義。

#### 故障

您的產品在Microsoft指導範圍內正常使用時，產品任何部分發生實際損壞或燒蝕導致產品功能突然失靈，且該等損壞或燒蝕是由於產品內部的電子、電力及/或機械缺陷引起，需要立即修理方能恢復正常使用。

#### 間接損失

由於故障所導致的損失或費用，其本身並不在本合約的保障範圍內，包括盈利、利潤的損失或額外成本。

#### 責任限額

Microsoft對任何一（1）起有效索賠的最大責任不超過您的產品的原始購買價格（最多為港幣18,600元（包含增值稅））。如果您的有效索賠超過所示的最高限額，在同款機型仍有銷售的情況下，Microsoft將為您更換一台同樣的新機。如果您的產品被同意予以更換，但您的原有產品不再銷售，Microsoft經過合理決定，負責將其更換為一款與您的原有產品功能最接近的全新或翻新的產品。

Microsoft/Microsoft的

Microsoft Corporation, 收件者: Extended Service Plan Business, One Microsoft Way, Redmond, WA XXXXXXXX。

#### 合約期間

在收到您的服務費的前提下，本合約的起訖日期載於您的確認書。儘管有前述規定，本合約將在第二次因有效的故障索賠得到更換後，以及對您的產品的維修費用達到原始購買價格後，自動終止。您的原始合約期間在產品第一次更換後繼續有效，不因更換而得到延長。

#### 產品

在由Microsoft簽發的確認書中所載明的並由相關購買證明支援的電子設備。

#### 購買證明

由銷售點提供的、詳細記錄所購產品資訊的原始購買收據，或Microsoft的保養書下可證明您擁有產品的類似的發票收據或更換憑證。

#### 合理預防

為防止或減少產品的故障，您應合理採取的所有措施。

#### 地域限制

中華人民共和國香港特別行政區。

#### 您/您的

確認書中所描述的購買本合約的個人或組織。

### 3、故障責任免除的特別條款

因下列原因造成的損失、費用及責任，Microsoft不負責賠償：

1. 您的產品的其他附加裝備或配件（如可拆卸鍵盤）發生的故障；
2. 由軟件病毒運行或其他軟件故障對您的產品造成的或引起的損壞或失靈；
3. 以下故障，如：
  - a. 在Microsoft原始保養期間發生的，或對於產品的可銷售性及可使用性的任何默示的保證；
  - b. 在未遵守Microsoft的操作指南的地點或環境放置或使用您的產品所導致的；
  - c. 由於電力不穩引起的，除非您能夠證明您的產品接入的是已被特別保護能夠免於遭受電力不穩及電湧損害的介面；及/或
  - d. 由於外部原因如火災、水災、車輛事故或類似事件導致的而且同時此類損失由其他的保險、保證或承諾進行賠付的；
4. 任何基於欺詐、不誠實或犯罪行為的索賠；由於濫用、誤用或疏忽引起的索賠；或由於您未能做到合理預防所致的損失；
5. 磨損或產品功能的逐步退化；

6. 由於污損、刮擦及凹陷等原因對您的產品造成的表面損壞，除非上述表面損壞導致功能喪失；
7. 常規保養、調整、修改或服務；或
8. 產品被Microsoft召回的；
9. 屬於消耗品的任何部件的失靈所產生的費用。

#### 4、責任免除的一般性條款

因下列原因造成的損失、費用及責任，Microsoft將不負責賠償：

1. 無法提供購買證明的，除非Microsoft同意根據“5、普通條款”將合約利益轉讓至更換設備；
2. 因安裝、移動或重新安置您的產品所產生的任何費用，包括電力或機械故障；
3. 不遵守本手冊“7、索賠程序”規定的賠償程序的；
4. 由以下情形直接或間接導致、促成或引起的任何法律責任：
  - a. 任何核燃料或核燃料燃燒產生的核廢料放射造成的離子輻射或污染；或
  - b. 任何爆炸性核反應爐或核裝備的放射性的、有毒害的、爆炸性的或其他有危險的特性；
5. 恰逢、發生或由於偷盜、入室行竊、犯罪、戰爭、侵略、外敵行為、敵對狀態（無論是否宣戰）、內戰、叛亂、革命、暴動、軍事或篡權、由任何政府、監管機關、司法機關、或者公共的或地方當局造成的或依照命令造成的沒收、國有化、徵用、毀壞、破壞財產，所直接或間接造成的損失、損壞或責任；
6. 由於飛行器及其他飛行裝置以音速或超音速運行產生的氣壓波所直接導致的任何損壞；
7. 任何形式的間接損失；或
8. 任何發生於地域限制以外的索賠。

#### 5、普通條款

##### 合理預防措施

您必須在任何時候採取合理預防措施，包括但不限於您的產品充電時使用的介面已被特別保護能夠免於遭受電力不穩及電湧損害。

##### 法律

本合約適用香港法例。

#### 6、終止

##### a. 您的終止權

除非您在本合約項下提出過索賠，否則您有權在自本合約起始日或收到確認書之日起(以較晚時間為準)的三十(30)天內(這一時段稱為“冷靜期”)終止本合約。如果您沒有依

據本合約提出過索賠，並且在冷靜期內行使終止權，您能夠獲得購買價格的全額退還。如果您在冷靜期內提出過索賠，或者您在冷靜期屆滿後才行使終止權，您將不能獲得任何退款。

行使該權利，您應根據本合約第2條所載明的地址向Microsoft提供書面通知，或致電 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) 網頁上載明的Microsoft電話中心服務代表，或發送電子郵件至：[msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)。

#### b. 我們的終止權

Microsoft可提前十四（14）天致函您最後告知的地址通知您終止本合約。您有資格參照未到期的合約期間獲得相應比例的費用退還。在此條件下退還的金額將扣除Microsoft已承擔的任何賠償金額。

#### c. 自動終止

合約期間內，您的產品因故障而第二（2）次被更換後，以及對您的產品的維修費用達到原始購買價格後，本合約立即自動終止。

## 7、索賠程序

請在索賠事故發生後盡可能快的情況下，且在任何情況下不超過四十八（48）小時，遵照下列程序進行索賠。未能遵守以下程序將可能導致您的索賠申請無效。

當您提交索賠時，Microsoft將向您詢問有關索賠及與故障相關的問題。您必須盡最大可能誠實地回答，並注意避免任何錯誤的陳述以致沒有提供準確資訊，以免導致您的合約無效。

### 欺詐

如果您在本合約下進行欺詐性索賠或使用任何欺詐方式或工具，您將喪失本合約項下的所有權益，並且您的保障將會立即終止。Microsoft可將此情況通知警方及/或其他執法部門。Microsoft保留對您的索賠實施調查的權利，並保留要求您負擔對本合約下的欺詐性索賠進行調查所產生的費用的權利。

您必須保留您的產品的全部零件，並根據Microsoft的指示將產品退回檢查。產品在Microsoft接收前仍由您負責保管。

Microsoft將對您的索賠予以評估，如您的索賠要求有效，將准許對您的產品進行妥善的修理或更換，並指導您採取下一步做法。

- a. 請求產品服務或技術支援前，請使用[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)上的故障修理技巧。

- b. 如故障修理技巧無法解決您的問題，請登入[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)網上申請產品服務或技術支援。
- c. 為您的硬碟備份，刪除機密資訊。在將您的產品送至Microsoft要求服務之前，請務必：
  - i. 為您的硬碟備份，保留所有資料（包括照片、文件、電影、音樂等）副本或您需要保存的軟件。Microsoft及零售商對您的資料或程式不承擔責任，並可以對其進行刪除；及
  - ii. 刪除您認為機密的任何內容。如您在設備上留下機密資訊，Microsoft及零售商不承擔保護您隱私的責任。

如需瞭解更多資訊，請登入：[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)。

- d. 請務必保留一份您的產品的確認書及購買證明的副本。如對您的產品在本合約項下的服務資格存有疑問，確認書及購買證明可能被要求出示。
- e. 當您將產品遞交Microsoft要求服務時，請勿將任何配件、遊戲或其他個人物品一併遞交。Microsoft對這些物品不承擔責任。
- i. **重要事項：**請勿打開產品。打開產品可能會造成不受本合約保障的損壞，也可能導致您的產品喪失服務資格或無法獲得費用賠償。只有Microsoft或其經授權的服務提供者可對本產品實施服務。

#### Microsoft的責任

- a. 您退還您的產品後，Microsoft將予以檢查。
- b. 如Microsoft認為您的產品發生了本合約下的故障或失靈，Microsoft將（Microsoft有權自主決定）對您的產品予以維修或更換。當Microsoft更換您的產品，您的原有產品將歸Microsoft所有，更換的產品歸您所有。更換後的產品享有的保養時限將繼續原有產品在合約項下剩餘的保養時限。
- c. 如您的產品（無論是原有產品還是在本合約下被保障而經更換的產品）在本合約期間結束後出現失靈，本合約不提供任何形式的保障。本合約到期後，Microsoft檢測或修理您的產品的任何服務將被收費。

#### 您的責任

為獲得本合約項下的服務或支援，您同意遵守以下內容：

- a. 向Microsoft提供您的產品的序號。
- b. 向Microsoft提供有關您的產品問題的狀況及原因的資訊。
- c. 對要求提供的資訊予以回應，包括但不限於您的產品的序號、型號、連接或安裝至產品的附件、顯示的錯誤資訊、產品遇到問題前採取的行為及解決問題的步驟，以及書面的購買憑證，包括你的確認書及購買證明。
- d. 尋求服務前，您將產品軟件更新至當前發佈的最新版本。
- e. 遵照Microsoft提供給您的指導意見，包括但不限於不要將不符合修理或更換條件的產品及附件寄送至Microsoft、根據裝載指示包裝您的產品。



## 8、資料保護及隱私權聲明

### 資料轉讓許可

購買了本合約，表明您已同意按下述情形使用您的資料。

### 資料保護政策

Microsoft致力於保護包括個人敏感資訊在內的您的隱私；請仔細閱讀本節內容，接受本合約將被認為您已閱讀並接受這些條款。

### 敏感資訊

Microsoft詢問您的一些個人資訊可能是個人敏感性資料。Microsoft將不使用您此類或其他個人敏感性資料，除非是根據您提供該些資訊的特定目的而使用以及是為了向您提供本合約所描述的服務。

### 我們如何使用、保護及與誰共用您的資訊

Microsoft將使用您的資訊來管理您的合約，包括處理索賠。這將有可能向保險人、管理人、第三方承保人及再保險人披露您的資訊。

您的資訊由Microsoft持有的關於您及您的交易的所有細節內容組成，包括從第三方獲得的資訊。Microsoft將可能與AmTrust保險集團公司及他的分支機構（“AmTrust保險集團”）使用及共用您的資訊。Microsoft將為您的資料提供充分保護。

Microsoft將不向任何AmTrust保險集團外的任何人披露您的資訊，除非：

- 得到您的允許；
- Microsoft依法被要求或被允許；
- 向資訊查詢及詐騙預防部門提供；
- 向其他為Microsoft或您提供某項服務的公司；或
- Microsoft轉讓本合約下的權利及義務。

Microsoft可能將您的資訊轉移至其他國家及司法權區，只要得到資訊的人能對資訊提供充分保護。但是，此類資訊可由執法部門及其他管理部門獲取，以防止及發現犯罪行為並履行法律義務。

### 您的權利

您有權獲得您的資訊。您有權查看Microsoft持有的關於您個人資訊的副本。如果您認為Microsoft持有的任何資訊不正確或不完整，請盡快告知我們。如果您要求提供資訊副本，您將被要求支付少量費用。

### 市場行銷

Microsoft將不使用您的資料用於市場行銷目的。

您已明確同意將關於您及您的產品的資訊由AmTrust保險集團，以及Microsoft在美國的關聯機構持有及處理。

## 9、投訴程序

Microsoft一直希望為您提供一流的服務。但是，如果您對服務不滿意，請按照本合約第2條中的地址聯絡Microsoft，或透過[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)中可查詢到的電話號碼告知任何一位Microsoft電話代表，或發送電子郵件至[msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)。

Microsoft將在收到您的投訴後五（5）個工作日內給予答覆。如在此時間內無法向您作出全面回覆（例如，需要進行具體的調查），Microsoft將給您臨時回覆告訴您投訴目前的受理情況、何時由誰給您全面答覆。在大多數情況下，您的投訴將在四週內解決。如需超過四週，Microsoft將告知您何時得到答覆。

採取本程序對您採取法律訴訟的權利不構成影響。