

## PELAN LENGKAP PERMUKAAN MICROSOFT

INI ADALAH UNTUK MENGESAHKAN BAHAWA sebagai balasan kepada bayaran, **Microsoft** dengan ini terikat kepada **Anda** bagi manfaat-manfaat yang dinyatakan dalam Pelan Lengkap ("Pelan"), tertakluk kepada Terma-terma, Definisi, Pengecualian dan Syarat-syarat yang dinyatakan dalam Pelan ini.

### 1. PERLINDUNGAN

#### Perlindungan Kerosakan

**Anda** mempunyai perlindungan di bawah Pelan ini sehingga dua (2) penggantian dan bilangan pembaikan tidak terhad bagi **Produk Anda** jika sekiranya berlaku **Kerosakan**, tertakluk kepada **Had Liabiliti** semasa **Tempoh** Pelan **Anda**.

### 2. DEFINISI

Pernyataan atau ungkapan yang dijelaskan di bawah akan mempunyai maksud yang berikut di mana saja ia digunakan dalam Pelan ini.

#### Kerosakan

Kerosakan atau keadaan terbakar sebenar mana-mana bahagian daripada **Produk Anda** semasa digunakan mengikut garis panduan pengeluar dan yang timbul daripada kerosakan elektronik, elektrik atau mekanikal dalaman dalam **Produk** yang menyebabkan pemberhentian fungsi **Produk** dan memerlukan pembaikan segera sebelum operasi biasanya boleh diteruskan semula.

#### Kerugian Berbangkit

Kerugian atau kos yang ditanggung oleh **Anda** akibat daripada kejadian dilindungi tetapi yang ia sendiri tidak dilindungi secara khusus di bawah Pelan ini, termasuk kehilangan pendapatan atau keuntungan atau kos tambahan.

#### Had Liabiliti

Liabiliti maksimum **Microsoft** bagi mana-mana satu tuntutan tidak akan melebihi harga pembelian asal bagi **Produk Anda**. Sekiranya **Produk Anda** telah diluluskan bagi penggantian dan sekiranya **Produk** asal **Anda** tidak lagi boleh didapati, **Microsoft** akan menggantikannya dengan model baru atau yang telah dibersihkan hias sehingga fungsi yang hampir sama dengan model asal **Anda**. Barangan yang dihantar untuk pembaikan mungkin diganti dengan barangan yang dibersihkan hias daripada jenis yang sama dan bukannya diperbaiki. Bahagian-bahagian yang dibersihkan hias digunakan untuk membaiki barangan.

#### Microsoft/Microsoft's

Microsoft Corporation, ATTN: Surface Extended Service Plan Business, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-9953 yang telah dilantik untuk mentadbir Pelan **Anda**.

#### Tempoh

Perlindungan di bawah Pelan ini bermula pada masa pembelian dan berterusan bagi tempoh sebagaimana yang disahkan pada Jadual Pelan **Anda**, tertakluk kepada penerimaan bayaran **Anda** sebagaimana dibuktikan melalui **Bukti pembelian Anda**.

#### Produk

Peranti elektronik dirujuk dalam Jadual Pelan **Anda** yang dikeluarkan oleh **Microsoft** sebagaimana dibuktikan dengan **Bukti Pembelian** berkenaan.

#### Bukti Pembelian

Resit Pembelian asal yang diberikan pada masa jualan yang menyatakan butiran **Produk** yang dibeli, atau resit invoice serupa atau bukti pertukaran di bawah dokumentasi waranti pengeluar yang memberikan bukti bahawa **Produk** adalah milik **Anda**.

#### Langkah-langkah Munasabah

Semua langkah yang secara munasabah dijangka perlu **Anda** ambil bagi mengelakkan atau mengurangkan **Kerosakan Produk Anda**.

#### Batasan Kawasan

Malaysia di mana **Anda** mestilah merupakan pemastautin tetap.

#### Anda

Orang, yang telah membeli Pelan ini sebagaimana diterangkan dalam Jadual Pelan.

### 3. PENGECEUALIAN KEROSAKAN KHUSUS

1. **Kerosakan** sebarang peralatan atau aksesori tambahan bagi **Produk Anda** cth. Papan kekunci boleh tanggal.
2. Kerosakan kepada atau ketidakfungsian **Produk Anda** disebabkan oleh atau dikaitkan dengan operasi operasi virus perisian atau mana-mana ketidakfungsian lain berasaskan perisian.
3. Sebarang **Kerosakan**:
  - a. Yang berlaku semasa tempoh waranti pengeluar;

- b. Disebabkan oleh perletakan atau penggunaan **Produk Anda** di lokasi atau persekitaran yang bukan mengikut arahan pengeluaran.
4. Sebarang tuntutan yang timbul daripada salah amalan, penyalahgunaan atau kecuaiian.
5. Haus dan lusuh atau kerosotan secara perlahan-lahan prestasi **Produk**.
6. Kerosakan kosmetik kepada **Produk Anda** walau bagaimana sekali pun berpunca termasuk rosak, calar dan kemik melainkan kerosakan kosmetik tersebut mengakibatkan kerosakan kefungsiian.
7. Reka bentuk, bahan atau ketukangan yang rosak atau cacat di mana pengeluaran telah mengiktiraf kerosakan tersebut.
8. Penyelenggaraan, pelarasan, ubahsuaian atau penservisan rutin.
9. Di mana **Produk** adalah tertakluk kepada pemanggilan balik oleh pengeluaran.
10. Sebarang kos yang timbul akibat kerosakan mana-mana perkara yang dihasratkan untuk menjadi barangan boleh dipakai.

#### 4. PENGECUALIAN AM

1. Di mana **Bukti Pembelian** tidak diberikan melainkan di mana **Microsoft** bersetuju untuk memindahkan manfaat Pelan kepada peralatan gantian selaras dengan SYARAT-SYARAT AM 5
2. Sebarang kos yang ditanggung berkaitan dengan pemasangan, pengalihan atau pemindahan berikutnya **Produk Anda** termasuk **Kerosakan** elektrik atau mekanikal.
3. Tidak mematuhi prosedur tuntutan dalam PROSEDUR TUNTUTAN 8 Pelan ini.
4. Sebarang liabiliti undang-undang yang secara langsung atau tidak langsung diakibatkan oleh atau disumbangkan kepada atau timbul daripada:
  - a. radiasi pengionan atau pencemaran oleh radioaktiviti daripada mana-mana bahan api nuklear atau daripada mana-mana sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear;
  - b. ciri-ciri radioaktif, toksik, letupan atau berbahaya yang lain bagi sebarang pemasangan nuklear eksplosif atau komponen nuklearnya.
5. Sebarang kehilangan kerosakan atau liabiliti secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh, berlaku melalui atau akibat perang, pencerobohan, tindakan musuh asing, keganasan (sama ada perang diisytiharkan atau tidak), perang saudara, rusuhan, revolusi, pemberontakan, kuasa ketenteraan atau rampasan kuasa, atau rampasan atau pemilikan negara atau rekuisisi atau pemusnahan atau kerosakan kepada harta oleh atau atas perintah mana-mana kerajaan, atau pihak berkuasa awam atau pihak berkuasa tempatan.
6. Sebarang kerosakan secara langsung disebabkan oleh gelombang tekanan disebabkan oleh pesawat udara dan peranti udara lain yang bergerak pada kelajuan sonik atau supersonik.
7. Sebarang **Kerugian Berbangkit** apa sekalipun.
8. Elemen Cukai Barang dan Perkhidmatan ("GST") atau elemen cukai barang dan perkhidmatan Malaysia bagi apa-apa tuntutan.
9. Mana-mana tuntutan yang timbul dari luar **Batasan Kawasan**.

#### 5. SYARAT-SYARAT AM

##### Peralatan Gantian

Sekiranya **Produk Anda** digantikan dengan **Produk** baru oleh **Microsoft**, **Microsoft** akan secara munasabah menimbangkan pemindahan manfaat Pelan ini tetapi **Anda** mestilah memaklumkan **Microsoft** akan buatan dan model **Produk** baru **Anda**. Rekod rasmi yang menunjukkan butiran **Produk** baru **Anda** mesti menyokong permintaan ini. Manfaat akan dipindahkan dari tarikh disahkan oleh **Microsoft**. Sekiranya pemindahan Pelan ini kepada **Produk** baru **Anda** tidak dipersetujui, maka Pelan ini akan dibatalkan selaras dengan PEMBATALAN 6 di bawah dan tidak ada perlindungan akan terpakai berhubung dengan **Produk** baru **Anda**.

##### Langkah-langkah Munasabah

**Anda** mesti mengambil semua **Langkah Munasabah** pada sepanjang masa.

##### Pihak Berkewajipan

Microsoft Corporation adalah **Pihak Berkewajipan** bagi Pelan ini yang mempunyai pejabat berdaftar di One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-9953, USA.

##### Undang-undang

Pihak-pihak kepada Pelan ini adalah bebas untuk memilih undang-undang yang terpakai kepada Pelan ini. Melainkan dipersetujui secara khusus yang bertentangan dengan Pelan ini akan menjadi tertakluk kepada undang-undang Malaysia.

#### 6. PEMBATALAN

##### a. Hak Pembatalan Anda

**Anda** mempunyai hak untuk membatalkan Pelan ini dalam tempoh yang bermula empat belas (14) hari daripada permulaan perlindungan atau penerimaan dokumentasi Pelan, yang mana terkemudian (tempoh ini dirujuk sebagai "tempoh bertenang").

**Anda** harus menggunakan hak ini dengan memberikan **Microsoft** notis bertulis ke alamat dalam Seksyen 2 atau notis kepada seorang wakil telefon Microsoft di nombor telefon yang didapati di [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) atau melalui emel: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Sekiranya **Anda** melaksanakan hak **Anda** untuk membatalkan dalam masa "tempoh bertenang", **Anda** adalah berhak kepada pemulangan bayaran penuh yang **Anda** telah buat untuk Pelan. Jumlah bayaran yang akan dikembalikan di bawah syarat ini akan dikurangkan dengan nilai tuntutan yang dibayar oleh **Microsoft**. Sekiranya "tempoh bertenang" telah tamat, **Anda** boleh

membatalkan Pelan ini dalam **Tempoh** itu dengan memberi notis empat belas (14) hari secara bertulis kepada **Microsoft** di alamat yang terkandung dalam Pelan ini. Dengan syarat tiada tuntutan telah dibuat atau kejadian telah timbul yang berkemungkinan membawa kepada timbulnya tuntutan dalam **Tempoh** semasa, **Anda** akan berhak kepada pulangan berkadaran bayaran yang telah dibayar.

#### **b. Hak Pembatalan Kami**

**Microsoft** boleh membatalkan Pelan ini dengan memberi **Anda** empat belas (14) hari notis bertulis yang dihantar ke alamat terakhir **Anda** yang diketahui. **Anda** adalah berhak kepada pulangan berkadaran bayaran berhubung dengan **Tempoh** belum tamat. Jumlah bayaran yang akan dikembalikan di bawah syarat ini akan dikurangkan dengan nilai mana-mana tuntutan yang dibayar atau perlu dibayar oleh **Microsoft**.

## **7. PEMBAHARUAN**

Pelan ini boleh diperbaharui selepas tarikh tamat, mengikut budi bicara **Kami**. Sekiranya **Kami** menawarkan untuk memperbaharui perlindungan **Anda**, harga pembaharuan yang disebut harga akan menggambarkan usia **Produk Anda** dan kos penggantian Produk lazim pada masa pembaharuan.

## **8. PROSEDUR TUNTUTAN**

Sila patuhi dengan prosedur-prosedur berikut untuk mendapat kebenaran dan perkhidmatan secepat yang mungkin dan dalam apa-apa hal dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari kejadian tuntutan berlaku. Kegagalan untuk mematuhi prosedur-prosedur ini mungkin mentaksahkan tuntutan **Anda**.

Apabila **Anda** membuat tuntutan, **Microsoft** akan menanya **Anda** soalan-soalan mengenai tuntutan **Anda** dan sifat **Kerosakan**. **Anda** hendaklah menjawab soalan-soalan ini secara benar dan setakat kebolehan terbaik **Anda** dan mengambil langkah-langkah munasabah untuk tidak membuat sebarang salah nyataan memandangkan kegagalan untuk memberi maklumat yang tepat mungkin mentaksahkan Plan **Anda**.

#### **Penipuan**

Sekiranya **Anda** membuat sebarang tuntutan penipuan atau sekiranya **Anda** mengguna sebarang cara atau peranti penipuan di bawah Plan ini, **Anda** akan kehilangan semua manfaat di bawah Plan ini dan perlindungan **Anda** akan berakhir dengan serta merta. **Microsoft**, mungkin memaklumkan pihak polis dan/atau mana-mana agensi penguatkuasaan undang-undang mengenai keadaan tuntutan sedemikian. **Microsoft** mempunyai hak untuk mengarahkan penyiasatan ke dalam tuntutan **Anda** dan mempunyai hak untuk mendapat daripada **Anda** kos mana-mana penyiasatan ke dalam tuntutan penipuan di bawah Plan ini.

**Anda** hendaklah menyimpan semua bahagian **Produk Anda** dan memulangkannya bagi pemeriksaan selaras dengan arahan **Microsoft**. **Produk** kekal tanggungjawab **Anda** sehingga ia diterima oleh **Microsoft**.

**Microsoft** akan menilai tuntutan **Anda**, dan dengan syarat tuntutan **Anda** adalah sah, akan membenarkan pembaikan atau penggantian **Produk Anda** sebagaimana sesuai dan mengarah **Anda** mengenai apa yang harus dilakukan seterusnya.

- a. Sebelum meminta perkhidmatan atau sokongan teknikal **Produk**, sila gunakan tip-tip mencari punca masalah di [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- b. Sekiranya tip-tip mencari punca masalah tidak menyelesaikan masalah **Anda**, maka ikutilah proses dalam talian untuk meminta perkhidmatan atau sokongan teknikal **Produk** di [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- c. Sila ambil maklum bahawa pembaikan **Produk Anda** mungkin mengakibatkan dalam kehilangan apa-apa data yang disimpan dalam **Produk Anda**.
- d. Adakan sokongan pemacu cakera keras **Anda** dan padamkan maklumat sulit. Sebelum bersetuju bagi **Produk Anda** untuk diambil oleh atau dihantar kepada **Microsoft**, pastikan untuk:
  - i. ADAKAN SOKONGAN PEMACU CAKERA KERAS **ANDA** DAN SIMPAN SALINAN MANA-MANA DATA (TERMASUK GAMBAR, DOKUMEN, VIDEO, MUZIK DLL) ATAU PROGRAM YANG **ANDA** INGIN SIMPAN. **MICROSOFT** DAN PERUNCIT-PERUNCIT TIDAK AKAN BERTANGGUNGJAWAB BAGI DATA ATAU PROGRAM **ANDA** DAN MUNGKIN MEMADAMKANNYA.
  - ii. PADAMKAN APA-APA YANG **ANDA** ANGGAP SULIT. **MICROSOFT** DAN PERUNCIT-PERUNCIT TIDAK AKAN BERTANGGUNGJAWAB BAGI PRIVASI **ANDA** SEKIRANYA **ANDA** MEMBIARKAN MAKLUMAT SULIT PADA PERANTI **ANDA**.  
Untuk maklumat lanjut sila lihat: [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- e. Semua perkhidmatan di bawah Pelan ini adalah tertakluk kepada kelulusan terdahulu **Microsoft**.
- f. Sila pastikan anda menyimpan satu salinan **bukti pembelian Anda** bagi **Produk Anda**. **Bukti pembelian** mungkin diperlukan sekiranya terdapat apa-apa persoalan mengenai kelayakan bagi perlindungan **Produk Anda** di bawah Pelan ini.
- g. Jangan masukkan apa-apa aksesori, permainan atau lain-lain ciri apabila **Anda** menghantar **Produk Anda** kepada **Microsoft** untuk servis, memandangkan **Microsoft** tidak akan bertanggungjawab bagi ciri ini.
  - i. PENTING: JANGAN BUKA **PRODUK**. MEMBUKA **PRODUK** MUNGKIN MENYEBABKAN KEROSAKAN YANG TIDAK DILINDUNGI OLEH PELAN INI DAN MUNGKIN MEMBUAT **PRODUK ANDA** TIDAK LAYAK BAGI SERVIS, WALAU PUN DIKENAKAN YURAN. HANYA **MICROSOFT** ATAU PENYEDIA SERVIS BERTAULIAH BOLEH MELAKSANAKAN SERVIS KE ATAS **PRODUK**.

#### **Tanggungjawab Microsoft:**

- a. Selepas **Anda** memulangkan **Produk Anda**, **Microsoft** akan memeriksanya.
- b. Sekiranya **Microsoft** berpendapat bahawa **Produk Anda** tidak berfungsi sebagaimana diterangkan dalam *THE PROTECTION 1*, maka **Microsoft** akan (atas opsyen mutlak **Microsoft**) menggantinya. Apabila **Microsoft**

- mengganti **Produk Anda**, Produk asal **Anda** menjadi harta **Microsoft** dan Produk gantian adalah harta **Anda**, dengan perlindungan bagi Produk tersebut berterusan untuk **Tempoh** selebihnya.
- Sekiranya **Produk Anda** tidak berfungsi selepas tamat **Tempoh**, tidak ada perlindungan apa-apa jenis di bawah Pelan ini. Selepas **Tempoh** tamat, **Anda** mungkin dikenakan yuran bagi perkhidmatan **Microsoft** untuk mengdiagnos dan membaiki apa-apa masalah dengan **Produk Anda**.
  - Microsoft adalah bertanggungjawab bagi kos penghantaran untuk memulangkan **Produk Anda** yang akan diganti atau dibaiki di bawah Pelan ini.

#### Tanggungjawab **Anda**:

Untuk menerima perkhidmatan atau sokongan di bawah Pelan ini, **Anda** bersetuju untuk mematuhi dengan yang berikut:

- Memberikan kepada **Microsoft** nombor siri **Produk Anda**.
- Memberi maklumat kepada **Microsoft** mengenai simptom dan punca-punca masalah dengan **Produk Anda**.
- Bertindak kepada permintaan bagi maklumat, termasuk tetapi tidak terhad kepada nombor siri **Produk Anda**, model, apa-apa aksesori yang disambung yang dipasang pada **Produk Anda**, Apa-apa pesanan kesilapan yang dipaparkan, tindakan yang diambil sebelum **Produk Anda** mengalami isu dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan isu.
- Anda** akan mengemaskini perisian **Produk** kepada siaran-siaran disiarkan terkini sebelum meminta perkhidmatan.
- Ikut arahan yang **Microsoft** bagikan kepada **Anda**, termasuk tetapi tidak terhad kepada bertahan daripada menghantar produk dan aksesori **Microsoft** yang tidak tertakluk kepada pembaikan atau penggantian dan membungkus **Produk Anda** menurut arahan penghantaran.

## 9. PENYATA PERLINDUNGAN DATA

### Kebenaran Menggunakan Data

Dengan membeli Pelan ini dengan **Microsoft**, **Anda** telah memberi kebenaran kepada penggunaan dan pendedahan maklumat **Anda** sebagaimana diterangkan di bawah.

### Penyata Privasi

**Microsoft** adalah komited untuk melindungi privasi **Anda** termasuk maklumat peribadi sensitif; sila baca seksyen ini secara teliti memandangkan pembelian Pelan ini akan dianggap sebagai pengakuan **Anda** bahawa **Anda** telah membaca dan menerima Terma-terma dan Syarat-syarat.

### Bagaimana kami mengguna dan melindungi data peribadi **Anda** dan dengan siapa kami kongsiannya

**Microsoft** akan mengguna data peribadi **Anda** untuk mengurus Pelan **Anda**, termasuk mengendalikan tuntutan. Ini mungkin termasuk mendedahnya kepada lain-lain syarikat insurans, pentadbir, pengunderait pihak ketiga dan syarikat reinsurans. Penyediaan Pelan **Anda** adalah bersyarat ke atas **Anda** memberi kebenaran kepada penggunaan oleh **Microsoft** akan data peribadi **Anda** sebagaimana diterangkan di sini. Sekiranya **Anda** menarik balik kebenaran **Anda** kepada penggunaan data peribadi **Anda** oleh **Microsoft** pada bila-bila masa, [kami mungkin tidak dapat menyediakan **Anda** dengan perkhidmatan berkaitan dengan Pelan **Anda**]. **Microsoft** tidak mendedahkan data peribadi **Anda** kepada sesiapa yang di luar kumpulan **Microsoft** kecuali:

- Di mana **Anda** telah memberi kebenaran **Anda**.
- Di mana **Microsoft** diperlukan atau dibenarkan untuk berbuat demikian oleh undang-undang.
- Kepada agensi rujukan kredit dan pencegahan penipuan.
- Lain-lain syarikat yang memberi perkhidmatan kepada **Microsoft** atau **Anda** berhubung dengan Pelan ini.
- Di mana **Microsoft** memindah hak dan obligasi di bawah Pelan ini.

**Microsoft** mungkin memindah data peribadi **Anda** ke lain-lain negara dan bidang kuasa atas dasar bahawa mana-mana orang kepada siapa mereka memberinya menyediakan tahap perlindungan mencukupi. Walau bagaimanapun maklumat sedemikian boleh diakses oleh agensi penguatkuasaan undang-undang dan lain-lain pihak berkuasa untuk mencegah dan mengesan jenayah dan mematuhi dengan obligasi undang-undang.

### Hak **Anda**

Di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 ("PDPA") **Anda** mempunyai hak-hak tertentu berhubung dengan data peribadi **Anda**. **Anda** mempunyai hak untuk melihat salinan maklumat peribadi **Microsoft** mengenai **Anda**. Sekiranya **Anda** percaya mana-mana maklumat mengenai **Anda** yang **Microsoft** simpan adalah tidak betul atau tidak lengkap, sila beritahu kami secepat mungkin. Untuk memberi salinan maklumat **Anda** mungkin dikenakan sedikit yuran.

**Anda** hendaklah menghubungi pegawai berikut bagi maklumat berhubung dengan data peribadi **Anda**:

- [Jawatan orang untuk dihubungi]
- [Nombor telefon]
- [Nombor faks (sekiranya ada)]
- [Alamat emel (sekiranya ada)]

### Pemasaran

**Microsoft** tidak akan mengguna data **Anda** bagi tujuan pemasaran. Semua maklumat yang diberikan adalah digunakan untuk mengurus Pelan **Anda** sahaja.

**Anda** secara nyata telah memberi kebenaran **Anda** bagi maklumat berkaitan **Anda** dan **Produk Anda** untuk disimpan dan diproses oleh syarikat-syarikat berkaitan di Amerika Syarikat.

## 10. PROSEDUR ADUAN

Ia sentiasa menjadi hasrat kami untuk memberi kepada **Anda** perkhidmatan kelas pertama. Walau bagaimanapun, sekiranya **Anda** tidak berpuas hati dengan perkhidmatan sila hubungi **Microsoft** di alamat dalam Seksyen 2 atau notis kepada salah satu wakil telefon **Microsoft** di nombor telefon yang didapati di [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) atau melalui emel di: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Microsoft** akan menjawab dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh ia menerima aduan **Anda**. Sekiranya ianya tidak mungkin untuk memberi jawapan penuh kepada **Anda** dalam tempoh masa ini (sebagai contoh disebabkan siasatan terperinci diperlukan) **Microsoft** akan memberi **Anda** satu jawapan interim memberitahu **Anda** apa yang sedang dilakukan untuk menangani aduan **Anda**, di mana **Anda** boleh menjangka untuk mendapat jawapan penuh dan daripada sesiapa. Dalam kebanyakan kes aduan **Anda** akan diselesaikan dalam tempoh empat (4) minggu.