

## 消费者SURFACE延长保修计划

本延长保修服务手册（简称“手册”）连同“确认书”共同组成您与微软之间关于Surface延长保修服务的完整的合同（简称“合同”或“延保证书”）。请妥善保管“确认书”以及**购买证明**作为购买本合同的凭证。

本合同是您和微软之间签订的合同。作为您按照确认书缴付相应费用的对价，微软有责任按照本合同的条款向您提供以下服务。

### 1、保障范围

#### 关于意外损坏的索赔

在本合同期间内，您可以（a）提出修理请求，但修理费用合计不得超过您的产品的原始购买价格，和（b）经有效的索赔而获得最多两（2）次的产品更换。索赔是否有效，取决于当**意外损坏**发生后，微软在**责任限额**内根据本合同条款对产品作出的是否进行修理和更换的决定。在第二次有效的**意外损坏**索赔导致产品更换后，或者对您的产品的修理费用合计达到原始购买价格后，本合同项下的保障自动终止且即刻生效，您同意微软不再继续承担任何责任。

#### 关于故障的索赔

在本合同期间内，您可以（a）因**产品故障**提出修理请求，但修理费用合计不得超过您的产品的原始购买价格，和（b）因为**故障**，经有效的索赔在**责任限额**内获得最多两（2）次的产品更换。在第二次有效的因**故障**产生的索赔导致产品更换后，或者对您的产品的修理费用合计达到原始购买价格后，本合同项下的保障自动终止且即刻生效，您同意微软不再继续承担任何责任。

如果您不是在购买产品的当天购买本合同，那么您需要在至少三十（30）天后才能提交任何本合同下的索赔。

### 2、定义

以下描述的词语或词组在本合同中使用时具有以下含义。

#### 意外损坏

因意外跌落、碰撞、进液、外力挤压而对您的产品所造成的物理损坏并影响了产品的功能，且不属于本合同下责任免除的范围。

#### 故障

您的产品在微软指导范围内正常使用时，产品任何部分发生实际损坏或烧蚀导致产品功能突然失灵，且该等损坏或烧蚀是由于产品内部的电子、电力和/或机械缺陷引起，需要立即修理方能恢复正常使用。

#### 间接损失

由于**意外损坏**或**故障**所导致的损失或费用，其本身并不在本合同的保障范围内，包括盈利、利润的损失或额外成本。

#### 免赔额

每次有效的、基于**意外损害**的索赔对您的产品进行修理或更换前，您需向微软支付人民币422元。

#### 责任限额

微软对任何一（1）起有效索赔的最大责任不超过您的产品的原始购买价格（最多为人民币14,700元（含增值税））。如果您的有效索赔超过所示的最高限额，在同款机型仍有销售的情况下，微软将为您更换一台同样的新机。如果您的产品被同意予以更换，但您的原有产品不再销售，微软经过合理决定，负责将其更换为一款与您的原有产品功能最接近的全新或翻新的产品。

#### 微软/微软的

微软（中国）有限公司, 收件人地址: 中国北京市海淀区丹棱街5号

### 合同期间

在收到您的服务费的前提下，本合同的起讫日期载于您的确认书。尽管有前述规定，本合同将在第二次因有效的意外损坏或故障索赔得到更换后，以及对您的产品的维修费用达到原始购买价格后，自动终止。您的原始合同期间在产品第一次更换后继续有效，不因更换而得到延长。

### 产品

在由微软签发的确认书中所载明的并由相关购买证明支持的电子设备。

### 购买证明

由销售点提供的、详细记录所购产品信息的原始购买收据，或微软的保修书下可证明您拥有产品的类似的发票收据或交换凭证。

### 合理预防

为防止或减少产品的故障或意外损坏，您应合理采取的所有措施。

### 地域限制

中华人民共和国（“中国”）。为本合同之目的，中国不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾。

### 您/您的

确认书中所描述的购买本合同的个人或组织。

## 3、意外损坏和故障责任免除的特别条款

因下列原因造成的损失、费用和责任，微软不负责赔偿：

1. 您的产品的其他附加装备或配件（如可拆卸键盘）发生的意外损坏或故障；
2. 由软件病毒运行或其他软件故障对您的产品造成的或引起的损坏或失灵。
3. 以下故障，如：
  - i. 在微软原始保修期间发生的，或对于产品的可销售性和可使用性的任何默示的保证；
  - ii. 在未遵守微软的操作指南的地点或环境放置或使用您的产品所导致的；
  - iii. 由于电力不稳引起的，除非您能够证明您的产品接入的是已被特别保护能够免于遭受电力不稳和电涌损害的接口；
  - iv. 由于外部原因如火灾、水灾、车辆事故或类似事件导致的而且同时此类损失由其他的保险、保证或承诺进行赔付的；
4. 任何基于欺诈、不诚实或犯罪行为的索赔；由于滥用、误用或疏忽引起的索赔；或由于您未能做到合理预防所致的损失。
5. 磨损或产品功能的逐步退化；
6. 由于污损、刮擦和凹陷等原因对您的产品造成的表面损坏，除非上述表面损坏导致功能丧失；
7. 常规维护、调整、修改或服务；
8. 产品被微软召回的；
9. 属于消耗品的任何部件的失灵所产生的费用；
10. 您的产品用于商业用途而做出索赔。

## 4、责任免除的一般性条款

因下列原因造成的损失、费用和责任，微软不负责赔偿：

1. 无法提供购买证明的，除非微软同意根据“5、普通条款”将合同利益转让至更换设备；
2. 因安装、移动或重新安置您的产品所产生的任何费用，包括电力或机械故障。
3. 不遵守本手册“7、索赔程序”规定的赔偿程序的；
4. 由以下情形直接或间接导致、促成或引起的任何法律责任：
  - a) 任何核燃料或核燃料燃烧产生的核废料放射造成的离子辐射或污染；

- b) 任何爆炸性核反应堆或核装备的放射性的、有毒害的、爆炸性的或其他有危险的特性。
5. 恰逢、发生或由于偷盗、入室行窃、犯罪、战争、侵略、外敌行为、敌对状态（无论是否宣战）、内战、叛乱、革命、暴动、军事或篡权、由任何政府、监管机关、司法机关、或者公共的或地方当局造成的或依令造成的没收、国有化、征用、毁坏、破坏财产，所直接或间接造成的损失、损坏或责任；
  6. 由于飞行器和其他飞行装置以音速或超音速运动产生的气压波所直接导致的任何损坏；
  7. 任何形式的**间接损失**；
  8. 任何发生于**地域限制**以外的索赔。

## 5、普通条款

### 合理预防措施

您必须在任何时候采取**合理预防措施**，包括但不限于您的产品充电时使用的接口已被特别保护能够免于遭受电力不稳和电涌损害。

### 免赔额

每次有效**意外损坏**索赔对产品进行修理或更换前您需向**微软**支付免赔额。

### 法律

本合同适用中国法律。

## 6、解除

### a、您的解除权

除非您在本合同项下提出过索赔，否则您有权在自本合同起始日或收到确认书之日起(以较晚时间为准)的三十(30)日内(这一时段称为“冷静期”)解除本合同。如果您没有依据本合同提出过索赔，并且在冷静期内行使解除权，您能够获得购买价格的全额退还。如果您在冷静期内提出过索赔，或者您在冷静期届满后才行使解除权，您将不能获得任何退款。

行使该权利，您应根据本合同第2条所载明的地址向**微软**提供书面通知，或致电 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) 网页上载明的**微软**电话中心服务代表，或发送电子邮件至：[msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)。

### b、微软的解除权

**微软**可提前十四(14)日致函您最后告知的地址通知您解除本合同。您有资格参照未到期的合同期间获得相应比例的费用退还。在此条件下退还的金额将扣除**微软**已承担的任何赔偿金额。

### c、自动解除

合同期间内，您的产品因**意外损坏**或**故障**而第二(2)次被更换后，以及对您的产品的维修费用达到原始购买价格后，本合同立即自动终止。

## 7、索赔程序

请在索赔事故发生后尽可能快的情况下，且在任何情况下不超过四十八(48)小时，遵照下列程序进行索赔。未能遵守以下程序将可能导致您的索赔申请无效。

当您提交索赔时，**微软**将向您询问有关索赔和与**意外损坏**或**故障**相关的问题。您必须尽最大可能诚实地回答，并注意避免任何错误的陈述以致没有提供准确信息，以免导致您的合同无效。

### 欺诈

如果您在本合同下进行欺诈性索赔或使用任何欺诈方式或工具，您将丧失本合同项下的所有权益，并且您的保障将会立即终止。微软可将此情况通知警方和/或其他执法部门。微软保留对您的索赔实施调查的权利，并保留要求您负担对本合同下的欺诈性索赔进行调查所产生的费用的权利。

您必须保留您的产品的全部零件，并根据微软的指示将产品退回检查。产品在微软接收前仍由您负责保管。

微软将对您的索赔予以评估，如您的索赔要求有效并且您已经支付免赔额（如果您的索赔是基于意外损坏的索赔），将准许对您的产品进行妥善的修理或更换，并指导您采取下一步做法。

- a、请求产品服务或技术支持前，请使用[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)上的故障检修技巧；
- b、如故障检修技巧无法解决您的问题，请登陆[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) 在线申请产品服务或技术支持；
- c、备份您的硬盘，删除机密信息。在将您的产品送至微软要求服务之前，请务必：
  - i. 备份您的硬盘驱动，保留所有数据（包括照片、文档、视频、音乐等）副本或您需要保存的软件。微软和零售商对您的数据或程序不承担责任，并可以对其进行删除。
  - ii. 删除您认为机密的任何内容。如您在设备上留下机密信息，微软和零售商不承担保护您隐私的责任。  
如需了解更多信息，请登陆：[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)
- d、请务必保留一份您的产品的确认书和购买证明的副本。如对您的产品在本合同项下的服务资格存有疑问，确认书和购买证明可能被要求出示；
- e、当您产品递交微软要求服务时，请勿将任何配件、游戏或其他个人物品一并递交。微软对这些物品不承担责任。
  - i. 重要事项：请勿打开产品。打开产品可能会造成不受本合同保障的损坏，也可能导致您的产品丧失服务资格或无法获得费用补偿。只有微软或其经授权的服务提供商可对本产品实施服务。

### 微软的责任

- a、您退还您的产品后，微软将予以检查；
- b、如微软认为您的产品发生了本合同下的故障或失灵，微软将（微软有权自主决定）对您的产品予以维修或更换。当微软更换您的产品，您的原有产品将归微软所有，更换的产品归您所有。更换后的产品享有的保修时限将继续原有产品在合同项下剩余的保修时限。
- c、如您的产品（无论是原有产品还是在本合同下被保障而经更换的产品）在本合同期间结束后出现失灵，本合同不提供任何形式的保障。本合同到期后，微软检测或修理您的产品的任何服务将被收费。

### 您的责任

为获得本合同项下的服务或支持，您同意遵守以下内容：

- (1) 向微软提供您的产品的序列号。
- (2) 向微软提供有关您的产品问题的状况和原因的信息。
- (3) 对要求提供的信息予以回应，包括但不限于您的产品的序列号、型号、连接或安装至产品的附件、显示的错误信息、产品遇到问题前采取的行为及解决问题的步骤，以及书面的购买凭证，包括你的确认书和购买证明。
- (4) 寻求服务前，您将产品软件更新至当前发布的最新版本。
- (5) 遵照微软提供给您的指导意见，包括但不限于不要将不符合修理或更换条件的产品和附件寄送至微软、根据装载指示包装您的产品。

## 8、数据保护和隐私声明

### 数据转让许可

购买了本合同，表明您已同意按下述情形使用您的数据。

### 数据保护政策

微软致力于保护包括个人敏感信息在内的您的隐私；请仔细阅读本节内容，接受本合同将被认为您已

阅读并接受这些条款。

### 敏感信息

微软询问您的一些个人信息可能是个人敏感数据。微软将不使用您此类或其他个人敏感数据，除非是根据您提供这些信息的特定目的而使用以及是为了向您提供本合同所描述的服务项目。

### 我们如何使用、保护、与谁共享您的信息

微软将使用您的信息来管理您的合同，包括处理索赔。这有可能向保险人、管理人、第三方承保人和再保险人披露您的信息。

您的信息由微软持有的关于您和您的交易的所有细节内容组成，包括从第三方获得的信息。微软将可能与中国人民保险集团和他的分支机构（“中国人民保险集团”）以及AmTrust保险集团公司和他的分支机构（“AmTrust保险集团”）使用和共享您的信息。微软将为您的数据提供充分保护。

我们不向任何中国人民保险集团或AmTrust保险集团外的任何人披露您的信息，除非：

- 得到您的允许；
- 微软依法被要求或被允许；
- 向资信查询和诈骗预防部门提供；
- 向其他为微软或您提供某项服务的公司；或
- 微软转让本合同下的权利和义务。

微软可能将您的信息转移至其他国家和管辖区域，只要得到信息的人能对信息提供充分保护。但是，此类信息可由执法部门和其他管理部门获取，以防止和发现犯罪行为并履行法律义务。

### 您的权利

您有权获得您的信息。您有权查看微软持有的关于您个人信息的副本。如果您认为微软持有的任何信息不正确或不完整，请尽快告知我们。如果您要求提供信息副本，您将被要求支付小额费用。

### 市场营销

微软将不使用您的数据用于市场营销目的。

您已明确同意将关于您和您的产品的信息由 (a) 中国人民保险集团和 (b) AmTrust 保险集团，以及微软在美国的关联机构持有和处理。

## 9、投诉程序

我们一直希望为您提供一流的服务。但是，如果您对服务不满意，请按照本合同第2条中的地址联系微软，或通过[www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)中可查询到的电话号码告知任一微软电话代表，或发送电子邮件至[msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

微软将在收到您的投诉后五（5）个工作日内给予答复。如在此时间内无法向您作出全面回复（例如，需要进行具体的调查），微软将给您临时反馈告诉您投诉目前的受理情况、何时由谁给您全面答复。在大多数情况下，您的投诉将在四周内解决。如需超过4周，微软将告知您何时得到答复。

采取本程序对您采取法律诉讼的权利不构成影响。