

消費者平板電腦及XBOX產品保固計畫

消費者權利與本計畫之關係

消費者在本計畫實施地區內受消費者保護法規之保障。消費者依本計畫所享有的利益屬於依相關消費者保護法規所保障之權利與救濟管道以外之額外保障。消費者不因適用本計畫而造成其依法律強制規定應享有之權利（包含消費者依法得主張產品保固的權利及基於微軟因全部或部分不履行或不完全履行所生契約上請求損害賠償的權利）受到減損。

茲證明因收受相關款項，**微軟**謹依本完整計畫(下稱「**計畫**」)，根據本計畫相關契約條款、定義、除外規定及條件所載內容提供您各項利益。

1. 保障

A. 平板電腦

因意外所致損壞

您在所購買的**計畫**期限內，對於您的**產品**因**意外**所致損壞的**產品**維修及更換之費用，在**最高保障額度**內享有最多二(2)次索賠的權利。依**計畫**文件所載之保障將於第二次**意外損壞**索賠完成後自動失效，**微軟**自此不再承擔任何進一步的責任。

故障保障

您在所購買的本**計畫**期限內，對於因**故障**所衍生的**產品**維修及更換之費用，在**最高保障額度**內可享有限次數的索賠權利。

故障保障

您在所購買的本**計畫**期限內當發生**單一故障**情形時，享有更換您的**Xbox**遊戲主機、更換您的**Kinect**感應裝置及二(2)次更換您的當初一併購買的遊戲搖桿的權利。

2. 定義

下列用語或詞句在本計畫使用時具有以下含義。

意外損壞

係指因突發及不可預料之意外對受保障設備所生物理性損害而影響您的**產品**之使用功能，且不屬於本計畫下所載明之責任免除範圍者。

故障

係指您的**產品**根據製造商使用指南使用時，任何部分所發生實際損壞或燒毀，且該等損壞或燒毀是由於**產品**內部之電子、電力或機械瑕疵引起，導致**產品**功能突然失靈，需要立即維修方能恢復其正常運作者。

間接損失

係指由於您的行為所致因受保障事件所產生之損失或費用，但該事件並非本計畫中明示受保障之損失或費用範圍者，包括盈收、利潤之損失或額外成本。

消費者自付額

係指就每一次**意外損壞**索賠時，根據本**計畫**第3.1條特定意外造成損壞和故障之責任免除條款中所載，您必須支付的數額。

本計畫期間

根據您的付款收據作為您的購買證明，如您係購買平板電腦保固計畫，本計畫期間自您購入產品時起至您的計畫表所載期限為止。如您係購買 Xbox 保固計畫，本計畫期間自微軟的有限保固責任結束時起至您的計畫表所載期限為止。

最高保障額度

任何單一(1)次索賠的責任限額不應超過您的產品購買價額。如果您的產品獲核准更換而您原先購買的產品已停產時，微軟將更換一全新機型或與您的原先購入機型功能最近似的整修產品給您。

微軟/微軟的

微軟公司，致：平板電腦延長服務計畫事業部, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-9953經指定負責您的計畫。

產品

係指在微軟簽發給您的計畫表內所載且有相關購買證明為證的電子裝置。

購買證明

係指由銷售點提供，詳細記錄所購買之產品內容原始購買收據，或製造商保固書中可證明您擁有產品的類似發票收據或交換憑證。

合理預防措施

係指為防止或減少您的產品的故障，合理預期您應採取的所有措施。

地區限制

係指您必須是中華民國臺灣之永久居民。

您/您的

係指依計畫表所載購買本計畫之人。

3. 特定意外造成損壞和故障之責任免除條款

A. 一般條款

1. 您的產品之其他附加設備或配件（如：可拆卸鍵盤）所發生的故障。
2. 因軟體病毒執行或其他軟體故障所導致您的產品所發生或引起的損壞或失靈。
3. 下列任何故障情形：
 - a. 在製造商保固期間所發生者；
 - b. 因在未遵守製造商所指示之地點或環境放置或使用您的產品所導致者。
4. 任何由於濫用、誤用或疏忽所引起之索賠。
5. 耗損或產品功能的逐步退化。
6. 由於污損、刮擦和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產品功能喪失。
7. 製造商承認其有缺陷或有瑕疵的設計、原料或做工。
8. 例行性維護、調整、修改或服務。
9. 產品被製造商召回。
10. 屬於耗材的任何零件失靈所產生的費用。

B. 平板電腦

1. 您必須給付的消費者自付額為在本計畫所涵蓋任一意外損壞索賠應先行負擔新臺幣1,499元。
2. 您的產品額外設備或配件（如：可拆卸鍵盤）的意外損壞或故障。

1. 任何您的產品額外設備或配件（如：未記載於您的計畫表）的故障。

4. 一般免責條款

1. 無法提供**購買證明**者，除非**微軟**同意根據第5條「一般條款」規定將本計畫之利益移轉至更換的設備上。
2. 任何基於商業用途對**您的產品**所提出之索賠。
3. 因安裝、移動或重新安置**您的產品**所產生包括電力或機械**故障**的任何費用。
4. 未遵守本計畫第7條「索賠程序」規定的任何索賠請求。
5. 由下列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所產生的核廢料放射線造成的離子輻射或污染；
 - b. 任何爆炸性核反應堆或核裝備具有放射性的、毒害性、爆炸性的或其他有危險特性的產物。
6. 任何因適逢、發生或由於戰爭、侵略行為、外敵行為、敵對狀態（無論是否宣戰）、內戰、叛亂、革命、暴動、軍事或奪權、由任何政府、公共或地方當局依命令進行的沒收、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。
7. 由於航空器和其他飛行裝置以音速或超音速運動產生的氣壓波所直接導致的任何損壞。
8. 任何形式的**間接損失**。
9. 如果您所在地區有增值稅或貨物及服務稅者，任何因素索賠所產生的增值稅("VAT") 或貨物及服務稅 ("GST")。
10. 任何發生於**地區限制**以外的索賠。

5. 一般條款

更換的設備

若您的產品已經**微軟**更換為新的產品，**微軟**將合理考慮移轉本計畫的利益至該新產品上。但您必須告知**微軟**該新產品的樣式和型號，並有記載關於**您的更換產品**詳細內容的正式記錄為佐證。本計畫的利益將自**微軟**確認之日起移轉生效。倘若上述利益移轉未獲同意時，本計畫將依第6條「解除」之規定予以解除，**您所更換的產品**將不適用保障規定。

合理預防措施

您必須在任何時候採取一切**合理預防措施**。

義務人

微軟公司為本計畫之**義務人**，其註冊地址為 One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-9953, USA

法律

本計畫當事人得自由選擇準據法。除另有明確相反之約定外，本計畫準據法應為中華民國臺灣

6. 解除

a. 您的解除權

您有權在自保障起始日或收到計畫文件之日起的十四（14）日內，以較晚時間為準（此期間稱為「冷靜期」）解除本計畫。

若您欲行使本條之解除權，必須根據本計畫第2條所載之地址以書面通知**微軟**，或依網址 www.surface.com/support 所載之電話號碼致電任一**微軟**電話中心服務代表，或發送電子郵件至：msespbus@microsoft.com。

若您「冷靜期」內行使解除權解除本計畫，有權獲得本計畫的全額退款。依此條件下退還的金額將扣除**微軟**已支付或需支付的任何索賠金額。若「冷靜期」已屆滿，您仍可於**本計畫期間**依本計畫所載地址提前十四(14)日以書面通知**微軟**行使終止權，若您並未索賠或在現有**本計畫期間**內並未發生可能導致索賠的事件，您將有權按比例獲得退款。

b. 微軟的終止權

微軟可提前十四（14）日寄送書面通知至您最後告知的地址通知您終止本計畫。您有權按照未到期的計畫期間按比例獲得退款。依此條件下退還的金額將扣除**微軟**已支付或需支付的任何索賠金額。

7. 索賠程序

請在索賠事件發生後盡可能且不得超過四十八 (48) 小時之內，依照下列程序辦理索賠。如未遵守下列程序，**微軟**得逕自認定您的索賠無效。

當您提出索賠申請時，**微軟**將詢問您有關您的索賠內容和故障性質的問題。您必須誠實以答並盡可能依自身合理之注意避免任何錯誤陳述，在沒有提供正確資料的情況下，**微軟**得逕自認定您的計畫無效。

詐欺

若您在本計畫下進行任何詐欺性索賠或使用任何詐欺之方式或手段時，您將喪失本計畫項下的所有利益，您的保障亦將立即終止。**微軟**可將此情況通知警方及/或其他執法機關。**微軟**保留對您的索賠進行調查之權利，並保留請求您負擔對本計畫下之詐欺性索賠進行調查所產生的費用之權利。

您必須保留您的產品的全部零件，並根據**微軟**的指示將產品交回檢查。該產品在**微軟**收受前仍由您負責保管。

微軟將對您的索賠予以評估，如您的索賠請求有效，將核准對您的產品進行妥善的維修或更換，並指示您採取下一步驟。

- a. 在請求產品服務或技術支援前，請先參考 www.surface.com/support 上之故障檢修技巧。
- b. 如故障檢修技巧無法解決您的問題，請至 www.surface.com/support 申請線上產品服務或技術支援。
- c. 請注意維修您的產品可能導致儲存在您的產品中的資料喪失。
- d. 備份您的硬碟並刪除機密資訊。在將您的產品送交**微軟**進行服務之前，請務必：
 - i. 備份您的硬碟，保留所有資料的備份（包括照片、文檔、影像、音樂等）或您需要保存的程式。**微軟**和零售商對您的資料或程式不負擔任何責任，並可將之刪除。
 - ii. 刪除您認為機密的任何內容。如您設備上留下機密資訊，**微軟**和零售商不負責保護您的隱私的責任。如需瞭解更多資訊，請至：www.surface.com/support。
- e. 本合約下的所有服務均需要經**微軟**事先同意。
- f. 請務必保留一份您的產品的購買證明複印本。購買證明在判斷對您的產品是否符合本計畫項下的服務資格時可能被要求出示。
- g. 當您將產品寄送給**微軟**要求服務時，請勿一併寄送任何配件、遊戲或其他個人物品。**微軟**對這些物品不負任何責任。
- h. 重要事項：請勿打開產品。打開產品可能會造成不受本計畫保障的損壞，也可能導致您的產品喪失享受相關服務的資格甚至無法獲得費用補償。只有**微軟**或其經授權的服務提供廠商可對本產品提供服務。

微軟的責任

- a. 在收到您退還您的產品後，**微軟**將予以檢查。
- b. 如**微軟**認為您的產品發生如第 1 條「保障」規定下的故障，**微軟**將（逕自）對您的產品予以更換。當**微軟**更換您的產品，您的原有產品將歸**微軟**所有，更換的產品則歸您所有。更換後的產品享有的保障期限為原有產品在計畫項下剩餘的保障期間。
- c. 如您的產品在計畫期間結束後出現失靈，本計畫不提供任何類型的保障。本計畫到期後，**微軟**對您的產品實施檢測或維修的任何服務將會收取費用。

您的責任

為獲得本計畫項下的服務或支援，您同意遵守下列內容：

- a. 向**微軟**提供您的產品序號。
- b. 向**微軟**提供有關您的產品問題的狀況和原因的資訊。
- c. 對要求提供的資訊予以回應，包括但不限於您的產品序號、型號、連接或安裝至您的產品的配件、所顯示的錯誤訊息、在產品遇到問題前所採取的行動及解決問題的步驟。
- d. 您會在尋求服務前，將產品的軟體更新至目前發佈的最新版本。
- e. 依照**微軟**提供給您的指示，包括但不限於不要將不符合維修或更換條件的產品和配件寄送至**微軟**及根據運送指示包裝您的產品。

8. 資料保護及隱私權聲明

當向**微軟**購買本計畫時，您已同意您的資料依照下列方式使用及揭露：

隱私權聲明

微軟承諾會保護您的隱私安全，包含敏感的個人資料；由於購買本計畫即表示您已同意下列各條款內容，故請您仔細閱讀本條約定。

我們如何使用、保護及與何人共享您的資料

微軟將使用您的資料來管理您的計畫，包含處理索賠。若您並未提供您的資料，將不利於我們依據下列各條款管理您的計畫。我們在使用您的資料時有可能向保險人、管理人、第三承保人與再保險人揭露您的資料。**微軟**不會向**微軟**集團以外的任何人揭露您的資訊，除非：

- 得到您的允許而揭露。
- **微軟**依法被要求或允許揭露。
- 向徵信和反詐騙部門揭露。
- 向其他為**微軟**或您提供與本計畫相關服務的公司揭露。
- 當**微軟**轉讓本計畫的權利與義務時揭露。

微軟可能在取得資料之人能對該資料提供充分保護的情況下，將您的資料傳輸至其他國家和管轄區域。然而，此等資料亦可能由執法部門及其他有關單位基於預防與偵查犯罪及遵守法定義務之目的而取得。

您的權利

依據個人資料保護法，您有權獲得您的資料。您有權查閱**微軟**所持有關於您的個人資料的複製本。如果您認為**微軟**持有的任何資料不正確或不完整時，請儘速通知**微軟**。若您要求提供資料複印本時可能會被要求支付小額費用。

市場行銷

微軟不會將您的資料用於市場行銷目的。您提供之所有資料僅供管理您的計畫使用。

購買本計畫時將視為您已明確同意由**微軟**在美國的相關機構持有和處理有關於與您的個人和您的產品的資料。

9. 申訴程序

我們一直希望為您提供一流的服務。若您對服務不滿意，請依第2條所載地址聯繫**微軟**，或依網址 www.surface.com/support 所載之電話號碼致電任一**微軟**電話中心服務代表，或發送電子郵件至 msepsbus@microsoft.com。

微軟將在收到您的申訴後五（5）個工作日內予以回覆。如在此時限內無法提供您完整回覆（例如必須進行詳細調查），**微軟**將給予您暫時的回覆，告知您的申訴目前的受理情況、何時及由何人提供您完整回覆。在大多數情況下，您的申訴將在四（4）周內解決。