

แผนความคุ้มครองกรณีผู้บริโภค  
สำหรับเครื่องเซอร์เฟส (Surface) และเครื่องเอกซ์บ็อกซ์ (Xbox)

สิทธิของผู้บริโภคมีผลต่อแผนความคุ้มครองฉบับนี้อย่างไร

สำหรับผู้บริโภคในประเทศที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากกฎหมายหรือกฎระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากแผนความคุ้มครองฉบับนี้เป็นส่วนเพิ่มเติมจากสิทธิและการเยียวยาความเสียหายที่มีอยู่ตามกฎหมายและกฎระเบียบดังกล่าว แผนความคุ้มครองฉบับนี้ไม่ได้ตัดรอนสิทธิใด ๆ ของผู้บริโภคที่มีอยู่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเกี่ยวกับการรับประกันผลิตภัณฑ์ และสิทธิที่จะเรียกร้องการเยียวยาความเสียหายในกรณีที่ไมโครซอฟท์ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ใด ๆ ตามสัญญาไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ครบถ้วน

เอกสารฉบับนี้ออกเพื่อรับรองว่า เพื่อเป็นการตอบแทนการชำระเงินของท่าน  
ไมโครซอฟท์ยินยอมผูกพันต่อท่านในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามที่ระบุในแผนความคุ้มครองฉบับสมบูรณ์นี้ (“แผนความคุ้มครอง”) ภายใต้ข้อกำหนด คำนิยาม ข้อยกเว้น และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแผนความคุ้มครองฉบับนี้

## 1. ความคุ้มครอง

### ก. เครื่องเซอร์เฟส (Surface)

#### ความเสียหายจากอุบัติเหตุ

ในกรณีความเสียหายจากอุบัติเหตุ นั้น ท่านได้รับความคุ้มครองสำหรับการใช้สิทธิเรียกร้องค่าซ่อมแซมหรือค่าเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ของท่านทั้งหมดไม่เกินสอง (2) ครั้งตลอดระยะเวลาความคุ้มครองตามแผนความคุ้มครองของท่าน แต่ทั้งนี้ไม่เกินสิทธิประโยชน์สูงสุด ความคุ้มครองภายใต้เอกสารแผนความคุ้มครองฉบับนี้จะสิ้นสุดโดยอัตโนมัติทันทีภายหลังจากที่ท่านใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายจากอุบัติเหตุครั้งที่สองได้รับการแก้ไขจนสำเร็จแล้ว และไมโครซอฟท์จะไม่รับผิดชอบเพิ่มเติมอีก

#### ความคุ้มครองกรณีความชำรุดบกพร่อง

ในกรณีความชำรุดบกพร่องในระหว่างระยะเวลาความคุ้มครองตามแผนความคุ้มครองของท่าน ท่านได้รับความคุ้มครองสำหรับการใช้สิทธิเรียกร้องค่าซ่อมแซมหรือค่าเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ของท่าน โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งของการใช้สิทธิเรียกร้อง แต่ทั้งนี้ไม่เกินสิทธิประโยชน์สูงสุด

## ข. เครื่องเอกซ์บ็อกซ์ (Xbox)

### ความคุ้มครองกรณีความชำรุดบกพร่อง

ในกรณีความชำรุดบกพร่องในระหว่างระยะเวลาความคุ้มครองตามแผนความคุ้มครองของท่าน

ท่านได้รับความคุ้มครองสำหรับการเปลี่ยนคอนโซลเครื่องเอกซ์บ็อกซ์ของท่าน (Xbox Console) การเปลี่ยนเครื่องตรวจจับความเคลื่อนไหวคิเน็คท์ (Kinect Motion Sensing Device) และการเปลี่ยนคอนโทรลเลอร์ (Controllers) (จำนวนไม่เกินสอง (2) ครั้งสำหรับการเปลี่ยนคอนโทรลเลอร์) ของท่านที่ซื้อพร้อมกันเป็นชุดกับตัวเครื่องตั้งแต่คราวแรก

## 2. คำนิยาม

ถ้อยคำหรือข้อความที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ให้ความหมายตามที่กำหนดไว้เมื่อใช้ในแผนความคุ้มครองฉบับนี้

### ความเสียหายจากอุบัติเหตุ

หมายถึง ความเสียหายทางกายภาพต่ออุปกรณ์ที่ได้รับ ความคุ้มครองที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุอย่างฉับพลันและไม่อาจคาดหมายได้ ซึ่งกระทบต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์ของท่าน โดยที่ไม่เข้าข้อยกเว้นความคุ้มครองของแผนความคุ้มครองฉบับนี้

### ความชำรุดบกพร่อง

หมายถึง ความชำรุดหรือเสื่อมสภาพของชิ้นส่วนใด ๆ ตามที่เป็นจริงของผลิตภัณฑ์ของท่าน ในระหว่างการใช้งานตามคู่มือคำแนะนำของผู้ผลิต และเกิดขึ้นจากความชำรุดบกพร่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า หรือกลไกภายในตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหยุดลงอย่างฉับพลัน และจำเป็นต้องได้รับการซ่อมแซมในทันทีเพื่อให้กลับมาทำงานได้อย่างปกติ

### ความเสียหายต่อเนื่อง

หมายถึง ความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแก่ท่านจากเหตุการณ์ที่ได้รับ ความคุ้มครอง แต่ความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวไม่ใช่ความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายที่ได้รับ ความคุ้มครองอย่างชัดเจนภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้ ซึ่งรวมถึงค่าขาดรายได้หรือค่าขาดกำไร หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้น

## เงินส่วนแรกจากลูกค้า

หมายถึง จำนวนเงินที่ท่านต้องจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อได้ใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายจากอุบัติเหตุในแต่ละครั้งทุกครั้งตามที่กำหนดไว้ในข้อยกเว้นความรับผิดชอบในความเสียหายจากอุบัติเหตุและความชำรุดบกพร่องเฉพาะกรณี ในข้อ 3 ของเอกสารแผนความคุ้มครองฉบับนี้

## ระยะเวลาความคุ้มครอง

หมายถึง ในกรณีที่ท่านซื้อแผนความคุ้มครองสำหรับเครื่องเซิร์ฟเฟส (Surface) ความคุ้มครองภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของท่าน และมีผลต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาตามที่ได้ระบุยืนยันในเอกสารแนบท้ายแผนความคุ้มครองของท่าน ในกรณีที่ท่านซื้อแผนความคุ้มครองสำหรับเครื่องเอกซ์บ็อกซ์ (Xbox) ความคุ้มครองภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้เริ่มต้นตั้งแต่วันที่การรับประกันผลิตภัณฑ์โดยผู้ผลิตสิ้นสุดลง และมีผลต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาตามที่ได้ระบุยืนยันในเอกสารแนบท้ายแผนความคุ้มครองของท่าน ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขที่เราได้รับการชำระเงินจากท่าน ซึ่งปรากฏตามหลักฐานการซื้อของท่าน

## สิทธิประโยชน์สูงสุด

หมายถึง ความรับผิดชอบสูงสุดต่อการใช้สิทธิเรียกร้องหนึ่ง (1) ครั้งจะไม่เกินราคาเดิมที่ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ของท่าน ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ของท่านได้รับการอนุมัติให้ได้รับการเปลี่ยนทดแทน แต่ผลิตภัณฑ์เดิมของท่านไม่มีอีกแล้วในขณะนั้น ไมโครซอฟท์จะเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ดังกล่าวด้วยผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่หรือรุ่นที่ได้รับการปรับปรุงซึ่งมีคุณสมบัติการทำงานใกล้เคียงที่สุดกับผลิตภัณฑ์เดิมของท่าน

## ไมโครซอฟท์/ของไมโครซอฟท์

หมายถึง Microsoft Corporation Singapore Branch, ATTN: Surface Extended Service Plan Business, 438B Alexandra Road, #04-09/12, Block B, Alexandra Technopark, Singapore, 119968 ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้บริหารดูแลแผนความคุ้มครองของท่าน

## ผลิตภัณฑ์

หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่ได้ระบุในเอกสารแนบท้ายแผนความคุ้มครองของท่านซึ่งออกให้โดยไมโครซอฟท์ตามที่ปรากฏในหลักฐานการซื้อที่เกี่ยวข้อง

## หลักฐานการซื้อ

หมายถึง ใบเสร็จการซื้อฉบับจริงที่เคยกออกให้ ณ จุดขาย ซึ่งปรากฏรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ซื้อ หรือ ใบเสร็จการส่งมอบสินค้าในลักษณะเช่นเดียวกัน หรือหลักฐานการเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ภายใต้เอกสารรับประกันผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตที่แสดงให้เห็นว่าท่านเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์

#### ความระมัดระวังตามสมควร

ห ม า ย ถึง มาตรการทั้งหลายที่คาดหมายตามสมควรจากท่านว่าท่านจะปฏิบัติเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ของท่าน

#### ข้อจำกัดเรื่องที่อยู่ในประเทศ

หมายถึง ประเทศไทย ซึ่งท่านต้องเป็นผู้มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย

#### ท่าน/ของท่าน

หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้ซื้อแผนความคุ้มครองนี้ตามที่ระบุไว้ในเอกสารแนบท้ายแผนความคุ้มครอง

### 3. ข้อยกเว้นความรับผิดในความเสียหายจากอุบัติเหตุและความชำรุดบกพร่องเฉพาะกรณี

#### ก. กรณีทั่วไป

1. ความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์เพิ่มเติมหรืออุปกรณ์เสริมใด ๆ ของผลิตภัณฑ์ของท่าน เช่น แป้นพิมพ์ที่สามารถถอดออกได้
2. ความเสียหายหรือการทำงานที่ผิดปกติของผลิตภัณฑ์ของท่านซึ่งเกิดขึ้น โดยหรือเนื่องมาจากการทำงานของไวรัสซอฟต์แวร์ (software virus) หรือการทำงานที่ผิดปกติอื่นใดของซอฟต์แวร์
3. ความชำรุดบกพร่องใดๆ ซึ่ง:

ก. เกิดขึ้นในระหว่างระยะเวลาการรับประกันผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิต

ข. เกิดจากการจัดวางหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ของท่านในสถานที่หรือในสภาพแวดล้อมซึ่งไม่เป็นไปตามคำแนะนำของผู้ผลิต

4. การเรียกร้องใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์โดยมิชอบ การใช้ผิดวิธี หรือการเพิกเฉยละเลย
5. ความเสียหายตามสภาพอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือความเสื่อมสภาพของการทำงานของผลิตภัณฑ์อันเกิดขึ้นทีละน้อยตามสภาพ
6. ความเสียหายเล็กน้อยไม่ว่าเกิดขึ้นอย่างไรต่อผลิตภัณฑ์ของท่าน ซึ่งรวมถึง รอย รอยขีดข่วน และ รอยบุบ เว้นแต่ความเสียหายเล็กน้อยดังกล่าวจะทำให้เกิดความเสียหายในการทำงานของผลิตภัณฑ์
7. ความผิดพลาดหรือความบกพร่องจากการออกแบบ วัสดุ หรือ ฝีมือแรงงานผลิต ซึ่งผู้ผลิตได้ทราบถึงข้อบกพร่องดังกล่าว
8. การบำรุงรักษา การเปลี่ยนแปลงใด ๆ การปรับเปลี่ยนที่ทำให้เป็นปกติในตัวผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ
9. กรณีผู้ผลิตได้เรียกคืนผลิตภัณฑ์
10. ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานไม่ได้สำหรับผลิตภัณฑ์ซึ่งมุ่งหมายให้เป็นผลิตภัณฑ์เพื่อการใช้แล้วสิ้นไป

**ข. เครื่องเซอร์เฟส (Surface)**

1. จำนวนเงินส่วนแรกจากลูกค้าที่ท่านต้องชำระเท่ากับ **2,600** บาท  
แรกในการใช้สิทธิเรียกคืนกรณีความเสียหายจากอุบัติเหตุที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้
2. ความเสียหายจากอุบัติเหตุหรือความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมใด ๆ ของผลิตภัณฑ์ของท่าน เช่น แป้นพิมพ์ที่สามารถถอดออกได้

**ค. เครื่องเอกซ์บ็อกซ์ (Xbox)**

1. ความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์เพิ่มเติมหรืออุปกรณ์เสริมใด ๆ ของผลิตภัณฑ์ของท่าน นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในเอกสารแนบท้ายแผนความคุ้มครองของท่าน

**4. ข้อยกเว้นความรับผิดชอบทั่วไป**

1. กรณีที่ไม่มีหลักฐานการซื้อมาแสดง  
เว้นแต่ในกรณีที่ไมโครซอฟท์ยินยอมให้โอนสิทธิประโยชน์ของแผนความคุ้มครองไปใช้กับอุปกรณ์ที่นำมาเปลี่ยนทดแทนตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขทั่วไปในข้อ 5.
2. การใช้สิทธิเรียกร้องอันเนื่องมาจากการนำผลิตภัณฑ์ของท่านไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า
3. ค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการติดตั้ง การถอด หรือการย้ายที่ผลิตภัณฑ์ของท่าน รวมถึงความชำรุดบกพร่องทางไฟฟ้าหรือกลไก
4. การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้สิทธิเรียกร้องตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการใช้สิทธิเรียกร้องในข้อ 7 ของแผนความคุ้มครองฉบับนี้
5. ความรับผิดใด ๆ ทางกฎหมาย ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อมที่เกิดขึ้น โดยหรือเนื่องมาจากหรือเกิดจากเหตุดังต่อไปนี้:
  - ก. การแพร่รังสีไอออนหรือการปนเปื้อนกัมมันตภาพรังสีจากพลังงานนิวเคลียร์หรือจากกากนิวเคลียร์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงนิวเคลียร์
  - ข. สิ่งที่มีสารกัมมันตภาพรังสี เป็นพิษ สามารถระเบิดได้ หรือเป็นอันตรายใด ๆ ของชิ้นส่วนนิวเคลียร์หรือส่วนประกอบนิวเคลียร์
6. ความสูญเสียหรือความเสียหายหรือความรับผิดใด ๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ที่เกิดโดย หรือเกิดขึ้นจาก หรือที่เป็นผลมาจากสงคราม การรุกราน การกระทำของศัตรูต่างชาติ การเป็นศัตรู (ไม่ว่าจะมีการประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม) สงครามกลางเมือง การก่อกบฏ การปฏิวัติ การจลาจล การใช้กองกำลังทหาร หรือการแย่งชิงอำนาจ หรือการยึดทรัพย์สิน หรือการยึดทรัพย์สินเป็นของรัฐ หรือการเรียกร้องเอาทรัพย์สิน หรือการทำลายทรัพย์สิน หรือการทำให้ทรัพย์สินเสียหายโดยหรือภายใต้คำสั่งของรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานท้องถิ่น
7. ความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นโดยตรงจากคลื่นความกดอากาศจากอากาศยานหรือเครื่องมือทางการเดินอากาศอื่น ๆ ซึ่งเดินทางด้วยระดับความเร็วเสียง หรือด้วยความเร็วที่เร็วกว่าระดับความเร็วเสียง
8. ความเสียหายต่อเนื่องไม่ว่าในกรณีใด ๆ
9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีการนำเข้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับการเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ไม่ว่าท่านจะจดทะเบียนในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ก็ตาม

## 10. การเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ นอกเหนือข้อจำกัดเรื่องที่อยู่ในประเทศ

### 5. เงื่อนไขทั่วไป

#### อุปกรณ์ที่นำมาเปลี่ยนทดแทน

หากไมโครซอฟท์จะต้องเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ของท่านด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่ ไมโครซอฟท์จะพิจารณาโอนสิทธิประโยชน์ของแผนความคุ้มครองฉบับนี้ตามสมควร แต่ท่านจะต้องแจ้งไมโครซอฟท์ให้ทราบถึงแบบและรุ่นของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการเปลี่ยนทดแทนของท่าน โดยจะต้องมีหลักฐานประกอบอย่างเป็นทางการที่แสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ของท่านที่ได้รับการเปลี่ยนทดแทนนี้ ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์จะโอนไปในวันที่ได้รับการยืนยันจากไมโครซอฟท์ หากการโอนแผนความคุ้มครองนี้ไปยังผลิตภัณฑ์ใหม่ของท่านไม่ได้รับการยินยอม แผนความคุ้มครองนี้จะถูกยกเลิกตามข้อกำหนดเรื่อง การยกเลิก ในข้อ 6 ข้างล่างนี้ และผลิตภัณฑ์ของท่านที่ได้รับการเปลี่ยนทดแทนจะไม่ได้รับความคุ้มครองใดๆ

#### ความระมัดระวังตามสมควร

ท่านต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควรในทุกขณะตลอดเวลา

#### ผู้มีภาระหน้าที่

Microsoft Corporation Singapore Branch เป็นผู้มีภาระหน้าที่ตามแผนความคุ้มครองฉบับนี้ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 438B Alexandra Road, #04-09/12, Block B, Alexandra Technopark, Singapore, 119968

#### กฎหมาย

คู่สัญญาตามแผนความคุ้มครองฉบับนี้สามารถตกลงเลือกกฎหมายที่ใช้บังคับกับแผนความคุ้มครองฉบับนี้ได้ โดยเว้นแต่จะมีการตกลงกันเป็นอย่างอื่นแล้ว ให้ใช้กฎหมายของประเทศไทยบังคับกับแผนความคุ้มครองฉบับนี้

### 6. การยกเลิก

#### ก. สิทธิในการยกเลิกของท่าน

ท่านมีสิทธิยกเลิกแผนความคุ้มครองฉบับนี้ภายในระยะเวลาสิบสี่ (14) วันนับจากวันเริ่มต้นความคุ้มครองหรือวันที่ได้รับเอกสารแผนความคุ้มครองฉบับนี้ แล้วแต่วันใดจะเกิดขึ้นภายหลัง (ระยะเวลานี้เรียกว่า “ระยะเวลาให้สิทธิพิจารณาบอกเลิกสัญญา”)

ท่านสามารถใช้สิทธินี้โดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อไมโครซอฟท์ โดยส่งไปยังที่อยู่ทีระบุในข้อ 2 ข้างต้น หรือแจ้งไปยังตัวแทนทางโทรศัพท์ของไมโครซอฟท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏในเว็บเพจ [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) หรือแจ้งทางอีเมลล์: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

หากท่านใช้สิทธิของท่านในการยกเลิกแผนความคุ้มครองฉบับนี้ภายใน “ระยะเวลาให้สิทธิพิจารณาบอกเลิกสัญญา” ท่านจะได้รับเงินที่ท่านชำระสำหรับแผนความคุ้มครองนี้คืนเต็มจำนวน ทั้งนี้จำนวนเงินที่จะได้รับชำระคืนตามเงื่อนไขนี้จะถูกหักออกด้วยมูลค่าของการใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ที่ไมโครซอฟท์ได้จ่ายไปหรือจะต้องจ่าย ถ้าหาก “ระยะเวลาให้สิทธิพิจารณาบอกเลิกสัญญา” ได้สิ้นสุดลงแล้ว ท่านสามารถยกเลิกแผนความคุ้มครองนี้ได้ในช่วงระยะเวลาความคุ้มครอง โดยบอกกล่าวเป็นหนังสือแจ้งต่อไมโครซอฟท์ล่วงหน้าสิบสี่ (14) วันตามที่อยู่ที่ปรากฏในแผนความคุ้มครองนี้ โดยมีเงื่อนไขว่าในกรณีที่ไมเคยมีการใช้สิทธิเรียกร้องหรือมีเหตุการณ์ใด ๆ เกิดขึ้นซึ่งอาจนำไปสู่การใช้สิทธิเรียกร้องในระหว่างระยะเวลาความคุ้มครอง ท่านจะมีสิทธิได้รับเงินคืนตามสัดส่วนของเงินที่ท่านได้ชำระ หากท่านได้มีการใช้สิทธิภายในแผนความคุ้มครองของท่านแล้ว ท่านจะต้องชำระเงินสำหรับแผนความคุ้มครองเต็มจำนวนโดยไม่มีกรคืนเงินในกรณีที่ท่านใช้สิทธิยกเลิกแผนความคุ้มครอง นอกจากนี้ หากท่านชำระเงินสำหรับแผนความคุ้มครองไม่ครบเต็มจำนวน ไมโครซอฟท์มีสิทธิหักเงินที่จะต้องชำระให้แก่ท่านตามจำนวนเงินที่ท่านยังไม่ชำระให้แก่ไมโครซอฟท์

#### ข. สิทธิในการยกเลิกของไมโครซอฟท์

ไมโครซอฟท์สามารถยกเลิกแผนความคุ้มครองฉบับนี้ โดยแจ้งเป็นหนังสือแก่ท่านล่วงหน้าสิบสี่ (14) วันไปยังที่อยู่สุดท้ายของท่านที่ไมโครซอฟท์ทราบ ท่านมีสิทธิได้รับเงินที่ท่านได้ชำระคืนตามสัดส่วนของระยะเวลาความคุ้มครองที่ยังเหลืออยู่ จำนวนเงินที่จะได้รับชำระคืนตามเงื่อนไขนี้จะถูกหักออกด้วยมูลค่าของการใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ที่ไมโครซอฟท์ได้จ่ายไปหรือจะต้องจ่าย

#### 7. ขั้นตอนการใช้สิทธิเรียกร้อง

เพื่อให้ได้รับการอนุมัติและบริการโดยเร็วที่สุดตามสมควร และไม่ว่าในกรณีใด ๆ ภายในระยะเวลาสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงนับจากเวลาที่เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย กรุณาปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ อนึ่ง หากท่านไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้แล้ว ไมโครซอฟท์สามารถปฏิเสธการใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายของท่านได้ตามที่ไมโครซอฟท์พิจารณาเห็นสมควรแต่เพียงผู้เดียว



เมื่อท่านใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ไมโครซอฟท์จะถามคำถามท่านเกี่ยวกับข้อเรียกร้องของท่านและลักษณะของความชำรุดบกพร่อง ท่านต้องตอบคำถามตามความเป็นจริงและอย่างเต็มความสามารถของท่าน และจะต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควร โดยไม่มีใบให้ข้อมูลใดที่เป็นใบที่แจ้ง ซึ่งการไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องนั้นสามารถทำให้ไมโครซอฟท์พิจารณายกเลิกแผนความคุ้มครองของท่านได้ตามที่ไมโครซอฟท์พิจารณาเห็นสมควรแต่เพียงผู้เดียว

#### การหลอกลวง

หากท่านเรียกร้องค่าเสียหายโดยหลอกลวง หรือหากท่านใช้วิธีการหลอกลวงใด ๆ หรืออุปกรณ์ใด ๆ หลอกลวงภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้ ท่านจะสูญเสียสิทธิประโยชน์ทั้งหมดภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้ และความคุ้มครองของท่านจะสิ้นสุดลงทันที ไมโครซอฟท์อาจแจ้งตำรวจ และ/หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอำนาจบังคับตามกฎหมายเกี่ยวกับเหตุการณ์การใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายดังกล่าว ไมโครซอฟท์ขอสงวนสิทธิในการสั่งการให้มีการสอบสวนการใช้สิทธิเรียกร้องของท่าน และสงวนสิทธิในการเรียกค่าใช้จ่ายสำหรับการสอบสวนใด ๆ ขึ้นจากท่านสำหรับการสอบสวนการใช้สิทธิเรียกร้องโดยหลอกลวงภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้

ท่านจะต้องเก็บชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ของท่านทั้งหมดและส่งคืนเพื่อตรวจสอบตามคำแนะนำหรือคำสั่งของไมโครซอฟท์ ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ย่อมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของท่านจนกว่าไมโครซอฟท์จะได้รับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ไมโครซอฟท์จะประเมินข้อเรียกร้องของท่าน และหากการเรียกร้องค่าเสียหายของท่านถูกต้อง ไมโครซอฟท์จะอนุมัติการซ่อมหรือการเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ของท่านตามความเหมาะสม และจะแนะนำขั้นตอนปฏิบัติต่อไปให้แก่ท่าน

ก. ก่อนที่ท่านจะขอใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์หรือความช่วยเหลือทางเทคนิค

โปรดศึกษาและปฏิบัติตามคำแนะนำการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Tips) ที่ปรากฏอยู่บนเว็บเพจ [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) ก่อน

ข. หากคำแนะนำการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Tips) ไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้แล้ว ขอให้ปฏิบัติตามขั้นตอนออนไลน์เพื่อขอใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ หรือความช่วยเหลือทางเทคนิคได้ที่เว็บเพจ [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)

ค. โปรดระมัดระวังว่าการซ่อมผลิตภัณฑ์ของท่านอาจทำให้ข้อมูลที่บันทึกไว้ในผลิตภัณฑ์ของท่านสูญหายได้

ง. ควรสำรองข้อมูลที่อยู่ในหน่วยเก็บความจำ (Hard Disk Drive) ของท่านและลบข้อมูลที่เป็นความลับ นอกจากนี้ ก่อนที่ท่านจะให้ไมโครซอฟท์รับผลิตภัณฑ์ของท่านไป ขอให้ดำเนินการจนเป็นที่แน่ใจ ดังต่อไปนี้:

- (1) สำเนาข้อมูลที่อยู่ในหน่วยเก็บความจำ (Hard Disk Drive) ของท่าน และเก็บสำเนาข้อมูลใด ๆ (รวมถึงรูปภาพ เอกสาร วิดีโอ เพลง ฯลฯ) หรือโปรแกรมที่ท่านอยากจะเก็บไว้  
ไมโครซอฟท์และผู้ค้าปลีกจะไม่รับผิดชอบข้อมูลหรือโปรแกรมของท่าน และอาจลบข้อมูลหรือโปรแกรมหากท่าน
- (2) ลบสิ่งทั้งหลายที่ท่านเห็นว่าเป็นความลับ ไมโครซอฟท์และผู้ค้าปลีกจะไม่รับผิดชอบต่อความเป็นส่วนตัวของท่าน  
หากท่านเก็บข้อมูลที่เป็นความลับไว้ในอุปกรณ์ของท่าน

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บเพจ [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)

- จ. การให้บริการทั้งหมดตามแผนความคุ้มครองฉบับนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากไมโครซอฟท์เสียก่อน
- ฉ. โปรดดำเนินการให้แน่ใจว่าท่านได้เก็บสำเนาหลักฐานการซื้อผลิตภัณฑ์ของท่าน  
ท่านต้องใช้หลักฐานการซื้อดังกล่าวในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับความคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ของท่านภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้
- ช. เมื่อท่านส่งผลิตภัณฑ์ของท่านให้แก่ไมโครซอฟท์เพื่อรับการบริการ ห้ามส่งอุปกรณ์เสริม เกม หรือทรัพย์สินอื่น ๆ รวมมาด้วย โดยไมโครซอฟท์จะไม่รับผิดชอบต่อทรัพย์สินทั้งหลายเหล่านี้
- ซ. ข้อสำคัญ: ห้ามแกะเปิดตัวผลิตภัณฑ์  
การแกะเปิดตัวผลิตภัณฑ์อาจทำให้เกิดความเสียหายซึ่งไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้  
และอาจทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านไม่สามารถเข้ารับบริการได้เลย แม้ว่าจะเป็นการรับบริการโดยเสียค่าธรรมเนียมก็ตาม  
ไมโครซอฟท์หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถแกะเปิดตัวผลิตภัณฑ์และ/หรือให้บริการบนตัวผลิตภัณฑ์ได้

ความรับผิดชอบของไมโครซอฟท์:

- ก. หลักจากที่ท่านส่งคืนผลิตภัณฑ์ของท่านแล้ว ไมโครซอฟท์จะตรวจสอบผลิตภัณฑ์ดังกล่าว
- ข. หากไมโครซอฟท์เห็นว่าผลิตภัณฑ์ของท่านทำงานผิดปกติตามที่ระบุในเรื่องความคุ้มครอง ในข้อ 1.  
ไมโครซอฟท์จะเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ให้ (โดยอยู่ในดุลยพินิจของไมโครซอฟท์แต่เพียงผู้เดียว)  
เมื่อไมโครซอฟท์ทำการเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ของท่าน ผลิตภัณฑ์เดิมของท่านจะตกเป็นทรัพย์สินของไมโครซอฟท์  
และผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนทดแทนจะตกเป็นทรัพย์สินของท่าน  
โดยความคุ้มครองสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนทดแทนดังกล่าวจะคงมีต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาความคุ้มครองที่เหลืออยู่
- ค. ถ้าหากความคิดผิดปกติพร่องของผลิตภัณฑ์ของท่านเกิดขึ้นภายหลังจากที่ระยะเวลาความคุ้มครองสิ้นสุดลง  
กรณีนี้ย่อมจะไม่ได้รับความคุ้มครองใดๆ ภายใต้นแผนความคุ้มครองฉบับนี้ โดยหลังจากที่ระยะเวลาความคุ้มครองสิ้นสุดลงแล้ว  
ท่านอาจจะต้องเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการของไมโครซอฟท์ในการตรวจสอบวิเคราะห์และซ่อมแซมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ของท่าน

ความรับผิดชอบของท่าน:

ในการรับบริการหรือรับความช่วยเหลือภายใต้แผนความคุ้มครองฉบับนี้ ท่านตกลงที่จะปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

- ก. แจ้งหมายเลขเครื่อง (Serial Number) ของผลิตภัณฑ์ของท่านแก่ไมโครซอฟท์
- ข. ให้ข้อมูลแก่ไมโครซอฟท์เกี่ยวกับอาการและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ของท่าน
- ค. จัดให้ข้อมูลตามที่ขอ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงหมายเลขเครื่อง (Serial Number) ของผลิตภัณฑ์ของท่าน รุ่น อุปกรณ์เสริมต่างๆ ที่เชื่อมต่อหรือติดตั้งกับผลิตภัณฑ์ของท่าน ข้อความข้อผิดพลาดที่แสดง การกระทำต่าง ๆ ก่อนที่ผลิตภัณฑ์ของท่านจะเกิดปัญหา และขั้นตอนที่ได้กระทำไปเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- ง. ท่านต้องอัปเดต (update) ซอฟต์แวร์ในผลิตภัณฑ์ให้เป็นซอฟต์แวร์ล่าสุดก่อนเข้ารับบริการ
- จ. ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ไมโครซอฟท์ให้แก่ท่าน ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการไม่ส่งผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์เสริมที่ไม่ต้องการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนให้แก่ไมโครซอฟท์ และการบรรจุผลิตภัณฑ์ของท่านตามคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดส่งผลิตภัณฑ์

## 8. การคุ้มครองข้อมูลและข้อกำหนดความเป็นส่วนตัว

โดยการซื้อแผนความคุ้มครองฉบับนี้กับไมโครซอฟท์ ท่านได้ให้ความยินยอมในการใช้และเปิดเผยข้อมูลของท่านตามที่ระบุข้างล่างนี้

### ข้อกำหนดความเป็นส่วนตัว

ไมโครซอฟท์ให้คำมั่นในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของท่าน รวมถึงข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญ กรุณาอ่านข้อความในข้อนี้อย่างละเอียดเนื่องจากการซื้อแผนความคุ้มครองฉบับนี้จะถือว่าท่านได้ยอมรับในข้อกำหนดและเงื่อนไขเหล่านี้

เราใช้และปกป้องข้อมูลของท่านอย่างไร และเราแบ่งปันข้อมูลของท่านให้กับใครบ้าง

ไมโครซอฟท์จะใช้ข้อมูลของท่านเพื่อการบริหารจัดการแผนความคุ้มครองของท่าน

รวมถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการใช้สิทธิเรียกร้องต่าง ๆ หากท่านไม่ให้ข้อมูลของท่าน

เราอาจไม่สามารถบริหารจัดการแผนความคุ้มครองของท่านได้ตามข้อกำหนดเหล่านี้

การใช้ข้อมูลของท่านโดยเรา รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้รับประกันภัย ผู้บริหารจัดการ ตัวแทนขายประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยต่อ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ทั้งนี้ ไมโครซอฟท์จะไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่บุคคลนอกกลุ่มไมโครซอฟท์ ยกเว้น

- กรณีที่ท่านได้ให้ความยินยอม

- กรณีที่ไมโครซอฟท์จำเป็นต้องเปิดเผยหรือสามารถเปิดเผยได้ตามกฎหมาย
- การเปิดเผยต่อหน่วยงานข้อมูลเครดิต หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตหรือล่อโกง
- บริษัทอื่นๆ ที่ให้บริการแก่ไมโครซอฟท์หรือท่านเกี่ยวกับแผนความคุ้มครองฉบับนี้
- กรณีที่ไมโครซอฟท์โอนสิทธิและหน้าที่ตามแผนความคุ้มครองฉบับนี้

ไมโครซอฟท์สามารถโอนข้อมูลของท่านไปยังประเทศอื่น ๆ หรือเขตอำนาจอื่น ๆ ภายใต้หลักการว่าผู้ที่ได้รับโอนข้อมูลนั้นจะต้องให้การคุ้มครองข้อมูลในระดับที่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ใดๆก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวอาจเข้าถึงโดยหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ เพื่อป้องกันและตรวจสอบอาชญากรรม และเพื่อการปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมาย

#### สิทธิของท่าน

ท่านมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของท่าน โดยท่านมีสิทธิขอดูสำเนาข้อมูลส่วนตัวของท่านที่ไมโครซอฟท์เก็บครอบครองไว้ หากท่านเชื่อว่าข้อมูลใด ๆ ที่ไมโครซอฟท์เก็บครอบครองอยู่นั้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ในการจัดสำเนาข้อมูลดังกล่าวให้แก่ท่าน ท่านอาจจะต้องเสียค่าธรรมเนียมจำนวนเล็กน้อย

#### การตลาด

ไมโครซอฟท์จะไม่ใช้ข้อมูลของท่านเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจะถูกใช้ในการบริหารจัดการแผนความคุ้มครองของท่านเท่านั้น

โดยที่ขอเสนอแผนความคุ้มครองฉบับนี้ ท่านได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งให้บริษัทที่เกี่ยวข้องของไมโครซอฟท์ในประเทศสหรัฐอเมริกาเก็บครอบครองและใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านและผลิตภัณฑ์ของท่าน

#### 9. ขั้นตอนการร้องเรียน

เรามีความตั้งใจที่จะให้บริการในระดับที่ดีที่สุดแก่ท่าน อย่างไรก็ตาม หากท่านไม่พอใจกับการบริการ โปรดกรณาคัดต่อไมโครซอฟท์ตามที่อยู่ระบุในข้อ 2 หรือแจ้งแก่ตัวแทนทางโทรศัพท์ของไมโครซอฟท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏในเว็บเพจ [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) หรือแจ้งทางอีเมล [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)

ไมโครซอฟท์จะตอบกลับภายในห้า (5) วันทำการหลังจากที่ไมโครซอฟท์ได้รับข้อร้องเรียนของท่าน หากไมโครซอฟท์ไม่สามารถตอบทั้งหมดกลับไปยังท่านได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว (เช่น เนื่องจากกรณีจำเป็นต้องทำการตรวจสอบในรายละเอียด) ไมโครซอฟท์จะแจ้งท่านในเบื้องต้นว่าเรากำลังดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านอย่างไร และประมาณการว่าท่านจะได้รับการตอบกลับทั้งหมดเมื่อใดและจากใคร ซึ่งในกรณีส่วนใหญ่ นั้นข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการแก้ไขภายในสี่ (4) สัปดาห์