

## “교육용 MICROSOFT COMPLETE”

### 교육용 서비스 계약 약관

축하합니다! “교육용 Microsoft Complete”를 구매해 주셔서 감사합니다. 중요한 약관 문서(“서비스 계약”, “계약”)와 구매 주문서를 안전한 곳에 보관하시기 바랍니다. 이들은 청구 제기 시 필요합니다. 본 계약에 포함된 정보는 본 계약하에서 무엇이 보장되는지를 결정하고 이해하는 데 도움이 되는 소중한 참조 안내 역할을 합니다. 본 계약에 포함된 정보 및 일반적인 보장과 관련하여 궁금한 점이 있으면 65-63709000 으로 관리자에게 문의하시기 바랍니다.

#### 정의

본 계약 전반에 걸쳐 아래의 볼드체 단어들은 명시된 의미를 지닙니다 -

- “당사” “당사에 의해” “당사의” “공급자” “채무자” “관리자”: 서비스 계약 공급자/채무자로서 본 계약상의 서비스를 제공할 뿐 아니라 서비스 계약 관리자로서 본 계약상의 관리를 처리할 의무가 있는 당사자 또는 당사자들. 서비스 계약 관리자는 Microsoft Regional Sales Corp 이며, 주소는 다음과 같습니다: Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road, Singapore 119968.
- “소매 대리점”: 본 계약을 사용자에게 판매하도록 당사의 승인을 받은 판매자.
- “사용자” “사용자의”, “교육용 계약 보유자”: 이 서비스 계약의 약관에 따라 보장을 받는 이 제품 및 이 계약을 구입한 교육 기관
- “제품”: “제품 자격 요건” 섹션에 설명된 기준을 충족하며 이 계약에 따라 보장을 받는 품목.
- “구매 증명서”: 이 계약의 구매일, 교육 계약, 보장 대상 제품의 구체적인 유형 및 각 유형의 정확한 수량, 교육 계약 보유자 이름과 주소, 그리고 계약 보장 기간을 확인하는 번호가 지정된 문서. 이 계약은 구매 주문서가 없으면 유효하지 않습니다.
- “기간”: 본 계약 조항이 유효한 기간.
- “청구”: 본 계약에 따라 사용자가 보낸 지불 요청.
- “고장”: 소재 또는 기술상의 결함을 포함하여 의도된 기능을 수행할 수 없는 사용자 제품의 기계적 및/또는 전기적 고장; 제품의 정상적인 사용 중에 발생한 고장.
- “서비스 수수료”: 본 계약하에서 보장되는 서비스(해당하는 경우)에 대해 사용자가 각 청구 별로 지불해야 하는 금액.
- “우발적 손상”: 취급 중 발생한 우발적 손상; 예를 들면, 보장 대상 제품을 떨어트리거나 액체를 엮지르거나 화면을 파손하여 생긴 손상. 우발적 손상 보장은 별도로 구매해야 합니다.
- “수리”: 보장 대상 고장이 발생한 후, 사용자의 제품을 정상적인 작동 상태로 고치거나 개선하거나 복원하기 위해 당사가 취하는 행동. 제품 수리에 사용되는 부품은 새로운 부품, 중고 부품, 리퍼비시 부품 또는 원제품의 스펙에 부합하는 비 순정 제조사 부품일 수 있습니다.
- “교체” 또는 “교체품(들)”: 사용자의 기존 제품이 수리에 적합하지 않다고 당사가 결정할 경우 사용자에게 제공하는 교체 품목. 당사는 사용자의 결함 제품을 동일하거나 유사한 특징과 기능을 가진 신품, 재조립 제품 또는 리퍼비시 제품으로 교체할 수 있는 권리를 갖습니다. 이전의 보장 대상 제품과 동일한 모델이나 동일한 컬러는 아닐 수도 있습니다.

## 제품 자격 요건

이 계약의 “보장 대상”에 설명된 보장의 대상으로 자격이 있으려면, 다음이 필요합니다.

1. 제품은 Microsoft Surface 제품 중 최소 십이(12) 개월 제조사 보증이 적용되는 신제품으로 구입한 제품이어야 합니다.
2. 이 물품은 이 계약에서 설명하는 것과 동일한 혜택을 제공하는 임의의 다른 보험, 보장, 보증 및/또는 서비스 계약의 보장 대상이 아니어야 합니다.

## 서비스 계약 약관 - 보장 유효일

1. **보장 대상 제품으로 인해 발생하는 우발적 손상에 대한 손상 보장은 구매 주문서에 표시된 제품 구매일에 시작하여 제품 주문서에 표시된 기간 동안 계속됩니다.**
2. **고장에 대한 보장은 제조사의 원 부품 및/또는 공임 보장의 가장 짧은 부분이 만료되면 시작하며, 구매 주문서에 나오는 기간의 나머지 부분 동안 계속됩니다.**

## 보장 대상 - 일반 사항

위에 설명한 계약 기간 동안, 이 계약은 고장이나 우발적 손상에 대해 보장 대상인 배상 청구가 있는 경우 구매 주문서에 나오는 보장 대상 제품에 대해 제품 수리 또는 제품 교환을 제공합니다.

제품 교환은 긴급 처리되는 사전 교환 방식으로 제공할 수도 있습니다.

이 계약에서 설명하는 보장은 유효한 제조사 보증을 대체하거나 제조사 보증 기간 중에 중복 혜택을 제공하는 것이 아닙니다. 해당 기간 중에, 해당 보증에 따른 보장 대상은 전적으로 제조사의 책임이며, 제조사가 그 책임을 이행할 능력이 있느냐에 관계 없이, 이 계약의 대상으로 간주되지 않습니다. 당사는 이 계약의 규정에 준하여 귀하의 제품을 수리 또는 교환해 드립니다. 기술 발전으로 인해 이전의 보장 대상 제품보다 교환 제품의 판매가가 더 낮아질 수 있으며, 교환 물품 가격 차이에 따른 배상은 제공되지 않습니다. *교환 제품에 해당하여 수리 대신 교환 제품을 제공하는 경우, 제품에 내장되어 있지만 제조사에서 보장 대상 제품을 원래 판매할 때 함께 포장에 넣어 제공한 것이 아닌 액세서리, 부속품 및/또는 주변 장치는 그런 교환 제품에 포함되지 않습니다.*

당사는 결함 제품을 주요 구성 요소와 기능이 동등하거나 비슷한 신제품, 리빌트 물품 또는 리퍼비시 물품으로 교환할 수 있는 권리가 있습니다. 이런 물품은 이전의 보장 대상 제품과 모델이나 컬러가 동일하지 않을 수도 있습니다.

## 이 서비스 계약에 포함된 부가적 혜택

### 서비스 장소

모든 보장 대상 청구에 대해, 이 계약은 해당 제품을 관리자가 지정한 서비스 장소로 배송하는 선불 배송 서비스를 제공하며, 수리한 제품(또는 해당되는 경우, 교환 제품)을 서류 상의 귀하의 등록된 위치로 다시 배송하는 서비스도 제공합니다.

### 책임 한도

이 계약의 약관에 준한 모든 보장 대상 청구에 대해 당사가 책임 지는 최대 금액은 각 보장 대상 제품에 대해 일(1)회 청구이며, 그 금액은 귀하의 구매 주문서에 표시된 보장 대상 제품에 대해 지불한 원 구매 가격 합계(세금 및/또는 수수료 제외)의 원 금액을 초과하지 않습니다. 책임 한도에 도달하면, 당사의 책임이 전부 이행된 것으로 간주되며, 이 계약에 따른 보장은 종료합니다.

또한, 당사 또는 소매 대리점은 제품이나 장비 고장 또는 서비스 지연이나 서비스 불이행으로 인해 발생하거나 교환 제품을 구할 수 없기 때문에 발생하는 자산 손상, 시간 손실, 데이터 손실 또는 수입 손실을 포함하여 우발적이거나 결과적인 손상에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 당사 또는 소매 대리점은 내재된 제품 결함을 포함하여 귀하가 알고 있던 (아래 정의된) 임의의 및 모든 기존 조건에 대해 책임을 지지 않습니다.

## 보장 대상이 아닌 것 - 제외 규정

다음과 관련되거나 다음으로 인해 발생하는 배상 청구는 이 계약의 대상이 아닙니다.

- (a) 귀하에게 발생하거나 귀하가 알고 있던 기존 조건(“기존 조건”은 *구매하기 전에 귀하의 제품의 기계적 적합성과 관련이 있는 모든 합당한 기계적 또는 전기적 확률 범위 내에서 이 계약을 조건을 가리킵니다.*)

- (b) 운송 중에 제품을 부적절하게 고정하는 것을 포함하여, 귀하 또는 귀하의 직원이 부적절하게 포장 및 운송하여 운송 중에 발생하는 제품 손상,
- (c) 당사가 인정하는 정비 기술자가 아닌 사람이 수행한 개조, 조정, 변조, 취급 또는 수리,
- (d) 동결이나 과열로 인한 손상,
- (e) 정상적인 노후화,
- (f) 제품 손상 및 고장을 유발하는, 유해하거나 손상을 주거나 악의적이거나 무모하거나 공격적인 방식으로 의도적으로나 과실로 제품을 취급하는 것,
- (g) 바이러스, 기물 파손 행위, 분실, 도난 또는 악의적인 장난 또는 사라진 것,
- (h) 녹, 부식, 뒤틀림, 구부림,
- (i) 동물(애완 동물 포함), 동물 서식 또는 곤충 침입,
- (j) 폭동, 핵 방사, 전쟁/적대 행위나 방사능 오염, 환경 조건, 기상 상황이나 자연 재해에 노출되는 것, 붕괴, 폭발 또는 다른 물체와의 충돌, 화재, 임의의 형태의 강수나 습기, 번개, 이물질/모래, 연기, 핵 방사, 방사능 오염, 폭동, 전쟁 또는 적대 행위 등을 포함하는, 우발적인 사건,
- (k) 제조사의 규격이나 지침을 벗어나는 조건에서, 제조사에서 권장하는 제품 유지관리, 조작/보관 방법을 이행하지 않는 것,
- (l) 부적절한 전기 사용 및 전력 변동,
- (m) 설계나 구성품 결함, 부적절한 구조, 제조사 실수 등을 수리하기 위한 제조사 리콜, 보증 또는 재작업의 대상인 상품. 제조사가 그런 수리 비용을 부담할 수 있는지 여부는 관계가 없습니다.
- (n) 일련번호를 제거하거나 변조한 상품,
- (o) 제품이 지정 정비소에 있거나 기타 당사가 승인한 부품을 대기하는 기간 중에 발생하는 결과적 손상 또는 이 서비스 계약에 따른 서비스 제공 지연, 또는 사용 손실, 데이터 손실, 시간 손실 또는 수입 손실,
- (p) 고장이 아닌 문제. 여기에는 결함, 소음, 킁킁거리는 소리 또는 미관 손상이 포함됨(*"미관 손상"은 제품의 물리적인 외관 손상이나 변형을 가리키며, 제품의 정상 작동 기능을 방해하거나 저해하지는 않는 것입니다. 예를 들면, 굵힌 자국, 마모, 컬러, 질감, 마감 처리 등의 변경이 있습니다.*),
- (q) 정상적인 주기적 정기 정비나 예방 정비, 사용자 교육 또는 설정 조정,
- (r) 제품 보증, 기타 정비 계약 또는 보험이 적용되는 제품 정비,
- (s) 액세서리와 주변 장치(예: 감지형 키보드) 또는 제품의 기본 기능에 꼭 필요하지만 제조사가 제공하지 않으며 처음에 제품을 판매할 때 포장에 포함되지 않는 부속 장치,
- (t) 비디오 게임에 의해 발생하는 CRT, LCD, LED 또는 플라즈마 화면의 번인 이미지, 하나 이상의 비디오 신호가 장시간 표시되는 것, 화면이 깨지는 것 등을 포함하는 화면/모니터 결함.
- (u) 제품의 원 제조사의 보증 대상이 아닌 분실 구성품 또는 임의의 작동하지 않는/비 전력 구동식 부품의 비용. 여기에는 액세서리 케이블, 배터리(이 계약에서 달리 명시될 수 있는 경우는 예외임), 커넥터, 코드, 퓨즈, 키패드, 플라스틱 본체나 몰딩, 스위치 및

와이어링 등의 플라스틱 부품 또는 기타 부품. 또는 미국 경제 제재나 상거래 제재 조치를 위반하는 보장,

- (v) 제품 작동, 유지관리 또는 사용에서 발생하는 채무나 자산 손상, 또는 사람이 다치거나 사망하는 것,
- (w) 한국 밖에서 수행되는 모든 정비.

이 서비스 계약에 따라, 우리는 임의의 유형의 기기에서 다른 기기로 소프트웨어나 데이터를 전송할 수 없습니다. 이 계약은 소프트웨어나 데이터를 복원하는 것, 또는 임의의 유형의 기기("보장 대상 제품" 포함)와 데이터를 주고 받는 것과 관련된 비용은 보장하지 않습니다. 어떤 경우에도, 당사는 소프트웨어나 데이터를 복원하는 것, 임의의 유형의 기기와 데이터를 주고받는 것 또는 그와 관련된 비용에 대해 책임을 지지 않습니다.

---

#### 청구서를 제출하는 법

**중요: 배상 청구서를 제출한다고 해서 자동으로 제품 손상이나 고장이 서비스 계약에 따라 보장의 대상이 되는 것은 아닙니다. 배상 청구를 심의하려면, 귀하의 (구매 주문서에 나오는) 지정 대리인이 당사에 먼저 연락하여 문제를 최초 검토하고 진단할 수 있게 해야 합니다. 이 계약은 승인되지 않은 수리를 한 경우에는 어떤 보장도 제공하지 않습니다.**

지정 대리인은 구매 주문서를 준비하고 당사로 전화(65-63709000)해야 합니다. 당사의 지정 대리인은 제품에서 경험하는 문제에 대해 신속하게 상세 정보를 확보하고 먼저 전화로 및 원격으로 상황을 해결하려고 시도하게 됩니다. 전화로 및 원격으로 문제를 해결하지 못하는 경우, *배상 청구 서비스 요청 번호*를 받으시게 되며, 이 계약에 따른 서비스를 제공하는 방식에 대해 추가 지침을 받으시게 됩니다.

*절대로 해당 제품을 소매 대리점으로 반환하거나 임의의 다른 곳으로 발송해서는 안됩니다. 단, 당사가 그렇게 하도록 지시한 경우는 예외입니다.* 당사가 결함 제품을 반환하도록 요청하는 경우, 이 계약은 당사의 지정 서비스 담당자에게 보내고 받는 것에 대해 선불 배송 서비스를 제공하며, 선불 배송 패키지에 다음 물품이 포함되어야 합니다.

- (1) 결함 제품,
- (2) 구매 증빙 자료 사본,
- (3) 제품에서 경험하는 문제에 대한 간단한 서면 설명
- (4) 관리자가 제공한 귀하의 *배상 청구 서비스 요청 번호*의 뚜렷한 표시.

보장은 서비스 담당자, 소매 사업자, 당사가 승인한 디포 센터에서 수행하는 적격 서비스에 대해서만 제공됩니다. 귀하의 계약 기간이 승인된 배상 청구 중에 만료되는 경우, 이 **계약**에 따른 보장은 진행 중인 승인된 배상 청구가 귀하의 **계약** 약관에 따라 완전히 이행되는 날까지 연장됩니다.

---

#### 갱신

이 계약에 따른 보장은 갱신되지 않습니다.

---

#### 양도

이 **계약**에 따른 보장은 다른 사람이나 제품에 양도할 수 없습니다.

---

#### 취소

*언제든지 취소 요청을 (65-63709000 또는 서면으로) 관리자에게 알려 이 **계약**을 취소할 수 있습니다. 알람: 다음 취소 규정은 **계약** 원 구매자에게만 적용됩니다.*

- 취소 요청을 **계약** 구매일로부터 30 일 이내에 하는 경우, 귀하가 지불한 **계약** 구매 가격을 100% 환불 받게 되며, 당사가 지불한 배상 청구가 있는 경우 그만큼 차감합니다. 귀하가 당사에 취소 요청을 한 후 30 일 이내에 환불금이 지불되지 않는 경우, 당사는 환불금을 지불하지 않은 기간에 대해 30 일 단위로 지불할 환불금에 10%를 추가할 것입니다.
- 취소 요청을 **계약** 구매일로부터 30 일 후에 하는 경우, 귀하가 지불한 **계약** 구매 가격에 비례하는 환불금을 받게 되며, 당사가 지불한 배상 청구가 있는 경우 그만큼 차감합니다.
- 이 **계약**은 다음 사유로만 취소할 수 있습니다. (A) 귀하가 **계약** 구매 대금/수수료를 지불하지 않는 것, (B) 귀하의 중대한 허위 진술, 또는 (C) 보장 대상 제품 또는 그 사용과 관련하여 귀하가 이 **계약**에 따른 의무를 실질적으로 위반하는 경우.

- 당사 이 **계약**을 취소하는 경우, 취소 유효일이 되기 최소 15 일 전에 귀하에게 서면으로 통지합니다. 해당 통지는 해당 취소의 사유 및 유효일을 함께 당사 서류철에 기재된 귀하의 현재 주소(해당되는 경우 이메일 주소나 우편 주소)로 보내드립니다. 당사 이 **계약**을 취소하는 경우, 귀하는 위에 약속된 것과 동일한 기준에 따라 비례하여 환불 받게 되며, 취소 수수료는 적용하지 않습니다.

#### 민원 처리 절차

당사는 항상 귀하에게 최상의 서비스를 제공하려고 합니다. 하지만, 귀하가 서비스에 만족하지 못하는 경우, 귀하의 구매 증빙 서류의 설명에 따라 당사 직원에게 알려 주십시오.

당사는 귀하의 민원이 접수되면 오(5) 근무일 내에 응답을 드릴 것입니다. 이 시간 내에 귀하에게 정식으로 응답하는 것이 가능하지 않은 경우(예: 상세한 조사가 필요한 경우), 귀하에게 임시로 응답하여, 귀하의 민원을 처리하기 위해 수행하고 있는 일, 정식 응답을 기대하실 수 있는 시점, 그리고 응답할 사람에 대해 알려 드릴 것입니다. 일반적으로 민원은 사(4) 주 내에 해결됩니다.

#### 개인정보보호 및 데이터 보호

귀하는 이 **계약**에 따라 당사에 공개된 정보나 데이터(이하 "데이터")는 내밀이 아니라는 점에 동의합니다. 또한, 귀하는 당사가 이 **계약**에서 고려한 서비스를 제공할 때 데이터를 수집, 사용, 공개 및 처리할 수 있으며, 해당 법률에서 허용하거나 요구하는 것에 따라 정부, 규제 기관 또는 기타 관할 기관에 정보를 공개할 수 있다는 점에 동의합니다. 그 중에는 당사의 고객 개인정보보호 정책에 따라 귀하의 데이터를 관련 교육, 대행인 또는 제 3의 서비스 사업자에게 전송하는 것이 포함될 것입니다. 이 계약의 서비스를 제공하려는 목적 이외에는, 당사는 귀하의 데이터를 귀하의 허가 없이 제 3 자들과 공유하지 않을 것이며, 귀하의 특정 관할 지역 내의 해당 개인정보보호 및 데이터 보호법을 준수할 것입니다.

당사는 당사가 귀하의 데이터를 전송해 주는 사람이 적절한 수준의 보호를 제공하는 경우에만 귀하의 데이터를 다른 나라 및 관할 지역으로 전송할 것입니다. 뿐만 아니라, 법 집행 기관 및 기타 당국에서 범죄를 예방 및 탐지하고 법적 책임을 준수하기 위해 귀하의 데이터에 접근할 수 있습니다.

#### 일반 조항

- 1. 하도급 계약.** 당사는 제 3 자에 대한 당사의 책임 이행을 하도급하거나 양도할 수 있지만, 그렇게 하는 경우에도 귀하에 대한 당사의 책임은 해소되지 않습니다.
- 2. 권리 포기, 분리성.** 한 계약자가 이 계약의 임의의 조항을 상대 계약자에게 이행하도록 요구하지 않는다고 해서 그 이후 언제든지 그런 이행을 요구할 수 있는 모든 권한에 영향을 주는 것이 아니며, 어느 한 계약자가 이 계약의 임의의 조항을 위반한 것에 대해 권리를 포기한다고 해서 그 조항 자체에 대한 권리 포기가 되는 것도 아닙니다. 이 약관의 임의의 조항이 해당 법률에 따라 집행할 수 없거나 유효하지 않은 것이 되는 경우 또는 해당 법원 판결에 의해 그렇게 되는 경우, 그런 집행 불가 상태나 무효 상태로 인해 이 약관 전체가 집행 불가 상태나 무효 상태가 되는 것은 아니며, 해당 법률 또는 해당 법원 판결의 한계 내에서 그런 집행 불가 상태나 무효 상태인 조항의 목적을 최대한 달성할 수 있도록 해당 조항을 변경 및 해석합니다.
- 3. 통지.** 귀하는 임의의 모든 목적으로, 귀하가 당사에 제공하는 임의의 전화 번호, 또는 우편 주소나 전자 메일 주소로 연락이 가능하다고 명확하게 동의합니다. 이 **계약**과 관련된 모든 통지 또는 요청은 서면으로 하며, 우편물, 이메일, 팩스, 문자 메시지 또는 인정되는 상업적인 속달 서비스를 포함하여 임의의 합리적인 수단으로 보낼 수 있습니다.
- 4. 법률.** 이 서비스 계약의 준거법은 대한민국 법률입니다.

#### 당사의 지불 회수 권리

귀하에게 당사가 이 계약에 따라 지불한 임의의 것에 대해 또 다른 당사자에게서 회수할 수 있는 권리가 있는 경우, 귀하의 권리는 당사의 권리가 됩니다. 귀하는 당사가 그런 권리를 집행할 수 있게 하는 데 합당하게 필요한 모든 일을 해야 합니다. 당사는 귀하가 손실에 대해 충분히 보상을 받은 후 잉여 부분만 회수해야 합니다.

### 전체 계약

---

이 **서비스 계약**은 기간, 조건, 제한 사항, 예외 조항 및 제외 조항 및 귀하의 구매 주문서를 포함하여, 당사와 귀하 사이의 전체 계약을 구성합니다. 이 계약에 포함되지 않은 어떠한 진술, 약속 또는 조건도 법에서 요구하는 것 외에는 이 내용을 수정할 수 없습니다.