

“MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE”

商業售後服務合約 · · 條款&約定

· **恭喜您!** 感謝您購買 “Microsoft Complete for Enterprise”。因為您在提出索賠時必須提交該《售後服務合約》（以下稱“**售後服務合約**”或“**本合約**”）以及訂購單據，所以，請務必將上述文檔妥善保存在安全的地方。本合約所包含的資訊將幫助您確定並理解本《售後服務合約》的適用範圍和具體含義。有關本合約或服務範圍的任何問題，請撥打電話+65-6370-9000 聯繫管理者。

定義條款

· 在本《售後服務合約》中，

- **對“我們”、“我們”、“我們的”、“提供商”、“債務人”、“管理者”的定義如下:** 在本合約範圍內作為售後服務合約提供商/義務人並有義務提供服務的一方，以及在本合約範圍內作為售後服務合約管理者並有義務負責管理事務的一方，即微軟區域銷售公司（Microsoft Regional Sales Corporation），地址：新加坡亞歷山德拉路 04-09/12 號亞歷山德拉科技園 438B, 119968 (Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road, Singapore, 119968)。
- **“零售商”:** 經我們授權將該《售後服務合約》出售給您的賣方。
- **“您”、“您的”、“Enterprise 合約持有人”:** 購買本產品及本合約並按照本《售後服務合約》條款可獲涵蓋的商營企業。
- **“產品”:** 符合“產品保修資格”一節所載準則並由本合約所涵蓋的項目。
- **“訂購單據”:** 具有編號的文件，並註明本合約的購買日期、所涵蓋的具體產品種類連每種準確數量、Enterprise 合約持有人的姓名和地址，及本合約的有效期。本合約如無訂購單據則屬無效。
- **“有效期”:** 本合約條款合法有效期間。
- **“索賠”:** 您根據本《售後服務合約》提出的支付要求。
- **“故障”:** 您在正常操作或使用所購買產品時出現的機械和/或者電氣故障，包括材料或工藝上的受損。
- **“服務費”:** 在每次索賠時，您就本合約所涵蓋的服務而必須支付的金額（如果有）。
- **“意外損壞”:** 因搬運操作而發生的意外損壞；例如因放置本合約服務範圍所涵蓋產品、液體溢出或因螢幕受損而造成的損害。需要單獨購買意外損壞服務範圍。
- **“維修”:** 在您所購買產品發生本合約約定的故障後，我們對產品採取的修理、補救或恢復原狀等措施。用於維修產品的零件可能是新的、曾經用過的、翻新過的或者非原製造商生產的零件，但這些零件均具備原始產品廠家的技術規範。
- **“替換產品”:** 在我們確定無法對您所購買的產品進行維修時，我們將向您提供替換產品。我們保留用具備同等或相似特徵和功能的新產品、重造的產品或翻新的產品替換您受損產品的權利；惟該替換產品的型號或顏色可能與所購買的涵蓋產品不同。

產品保修資格

為了符合本合約“服務範圍”一節所述的涵蓋範圍，您必須遵守以下規條：

1. 該產品必須為新購 Microsoft Surface Book™ 系列手提電腦、Microsoft Surface™ 系列平板電腦，或 Microsoft Surface Pro™ 平板電腦，並擁有最少十二（12）個月製造商保修期。
2. 您必須購買本合約及其涵蓋範圍須於連續十二個月內包括最少 250 件產品，開始日期為獲得授權的零售商或分銷商提供的“Microsoft Complete for Enterprise”計劃所涵蓋的首件合資格產品的購買日期。*注意：此項要求適用於首次購買本合約的 Enterprise 合約持有人。*
3. 該等項目不得涵蓋於任何其他保險、保修、保證和/或者提供與此所載相同利益的售後服務合約。

售後服務合約 – 服務生效日期

1. **針對因意外損壞造成的服務範圍內的產品損壞，意外損壞保修**自產品購買之日起，持續至您訂購單據上所顯示的有效期結束為止。
2. **故障服務範圍**始於製造商的原廠零件和/或人工保修的最早到期日，並持續至您訂購單據上所顯示有效期的剩餘期結束為止。

服務範圍

在上述合約有效期內，如果出現所涵蓋的故障或意外損壞，本合約將為訂購單據所列的涵蓋產品進行維修或替換。

替換產品可按照加快優先更換原則下提供。此外，以下條款亦因應管理員所確認該涵蓋產品的事故性質而適用：

- **如果受損原始產品能夠開啟（即可以起動），**您必須於確認收妥替換產品的十（10）個曆日內以我們提供的預繳付運方式退回該受損產品給我們。如果該受損產品未能於確認收妥替換產品的十（10）個曆日內退回給我們，您將須繳付未經退還設備費，相當於該替換產品的製造商建議零售價（MSRP）。*任何及所有退回給我們的產品均全數成為我們的財產，您須全權負責確保該受影響產品所儲存的任何及所有資料在付運給我們前從該受影響產品中刪除。*
- **如果受損原始產品不能開啟（即不可起動），**您無需退回該收損產品給我們，惟受損產品的累積總數不得超過該收損產品相關的特定訂購單據中涵蓋產品總數的百分之一（1%）。如果不符合起動的受損產品超過百分之一（1%），您必須於確認收妥替換產品的十（10）個曆日內以我們提供的預繳付運方式退回該受損產品給我們。如果該受損產品未能於確認收妥替換產品的十（10）個曆日內退回給我們，您將須繳付未經退還設備費，相當於該替換產品的製造商建議零售價（MSRP）。*任何及所有退回給我們的產品均全數成為我們的財產，您須獨自負責確保該受影響產品所儲存的任何及所有資料在付運給我們前從該受影響產品中刪除。*

在本合約所約定的服務範圍內，當產品在任何仍生效的製造商的保固期內時，本合約不提供維修、替換或任何重複的利益。在製造商保固期內，無論製造商是否有能力履行其保固義務，保固條款所約定的保固內容均由製造商獨立承擔，且不會在本合約範圍內予以涵蓋。我們將根據本合約條款維修或替換您所購買的產品。技術的進步可能會導致替換品的售實價格低於您之前所購產品的價格，在這種情況下，我們不會向您返還新舊價格之間的差價。若我們決定以替換產品之方式替代維修，如果任何屬於原產品成份之配件、附件和/或周邊設備，不是由製造商提供並包括在原產品包裝內，且並未與原產品一起銷售，則該配件、附件和/或周邊設備將不會包括在替換產品內。

我們保留用具備同等或相似特徵和功能的新產品、重造產品或翻新後的產品進行替換的權利，這些產品在型號或顏色上可能與服務範圍所涵蓋的產品不同。

本《售後服務合約》所包含的其他權益

在有效期內，如果您購買之產品根據所購服務方案和本《售後服務合約》約定，因相同問題接受過三（3）次維修，並且因為同樣的問題需要按照所購服務方案經過第四（4）次維修（以下稱「符合服務維修資格」），我們將用具備同等品質的同類產品替換原產品，但用於替換的產品可能來自不同的品牌（我們將全權酌情決定）；或者，我們將酌情決定為您提供補償，補償金額等於產品的公平市價，該公平市價將由我們根據產品的年齡和本合約「責任限額」的約定予以確定。如果您的產品在交付維修時仍然處於製造商保固期內，或者由於搬運所造成的意外損壞而需要維修服務（適用於已購買/適用意外損壞條款者），則不會被視為符合服務維修資格。

服務地點

對於服務方案所涵蓋的所有索賠，本合約提供預付費裝運所涉及產品至管理者指定的服務位置，以及將維修後的產品（或者替換產品，如果適用）運回至檔案記錄的您的註冊位置。

責任限定

按照本合約條款，我們就所有涵蓋索賠所負責的數量為每件涵蓋產品二（2）次；且不得超過相當於您的訂購單據顯示支付該涵蓋產品原始購買價格的二（2）倍（不包括任何稅款和/或者費用）。責任限定屆滿後，我們便被視作完全履行責任，本合約下的涵蓋範圍亦已完結。

此外，我們和零售商對於附帶性或間接性賠償均不承擔任何責任。這些賠償包括但不限於：財產損害、因產品或設備發生故障而造成的時間上的損耗、資料遺失，因服務延遲或不能提供服務而導致收入損失，或者因無法提供替換產品而導致的收入損失。對於產品固有的瑕疵等您之前已經知曉其存在的情況（定義如下），我們及零售商亦不承擔任何責任。

除外條款

本合約並不適用於與以下事由有關或因以下事由而產生的任何索賠：

- (a) 已經發生或您之前已經知曉其存在的情況（「之前已經存在的情況」是指在您購買本《售後服務合約》之前，在所有合理的機械或電氣可能性範圍內與產品的機械合格性相關的情況）；
- (b) 您或您的代表對產品採取不當包裝和/或不當運輸，導致產品在轉運過程中受到損害，包括在運輸過程中對產品進行不正確的固定；
- (c) 除我們授權的技術服務人員之外，其他任何人對產品做出的修改、調整、變動、操作或維修；
- (d) 因冰凍或過熱而造成的損害；
- (e) 正常範圍內的磨損；
- (f) 蓄意或疏忽採取有害的、會造成人身傷害的、懷有惡意的、魯莽的或攻擊性的方式使用或處理產品，導致產品受損和/或發生故障；
- (g) 病毒、故意破壞、丟失、偷竊或惡意損害或滅失；
- (h) 生鏽、被腐蝕、變形或彎曲；
- (i) 動物（包括寵物）、動物棲居或昆蟲侵害；
- (j) 偶然性事件，包括但不限於：暴亂、核輻射、戰爭/敵對行動或放射性污染、環境惡化、暴露於惡劣氣候或自然危險條件下；其他物體的崩塌、爆炸或碰撞；火災、各類降雨或潮濕情況、閃電、泥土/沙子、煙霧、核輻射、放射性污染、暴亂、戰爭或敵對行動；
- (k) 環境不符合製造商規定或要求，且沒有對產品採取製造商所建議的保養維護、操作/存放等措施；
- (l) 使用電力不當和發生功率波動；
- (m) 商品需要被製造商召回，或商品符合製造商保固規定，或需要重新製造以補救在設計或零部件上的瑕疵、不當構造或製造商的錯誤，無論該製造商是否有能力支付上述維修作業；
- (n) 序列號被移除或更改的產品；
- (o) 產品在授權服務商處或等待我們授權的零件期間，在根據本《售後服務合約》提供服務時，發生的間接性損害或延遲，造成您無法使用產品、資料、時間或收入的損失；
- (p) 非故障問題；包括但不限於：產品存在瑕疵、發出噪音、吱吱聲或遭遇非實質性損害（“非實質性損害”是指產品的物理外觀受到損害或發生改變，如劃痕、磨損或顏色、紋理或塗飾的變化，但這種損害或改變並不妨礙或影響產品的正常使用）；
- (q) 正常的定期或預防性保養維護、用戶培訓或安裝調整；
- (r) 保固條款、其他維修合約或保險所涵蓋的產品維修服務；
- (s) 實現產品基本功能所必需的、但製造商並未在包裝中和出售產品時一併提供的附件和週邊設備（如可拆卸鍵盤），或者附加裝置；
- (t) 螢幕/顯示器存在的瑕疵，包括但不限於：因視頻遊戲而造成 CRT、LCD、LED 或等離子螢幕出現燒附圖像、長期顯示一個或多個視訊訊號；或者螢幕破裂；
- (u) 因不屬於產品原始製造商保固範圍內的零部件丟失所產生的費用，或者其他任何非操作性/非動力傳動零件；包括但不限於：塑膠零件或附件電纜、電池等零件（但本《售後服務合約》寫明的零件除外）、連接頭、繩索、保險絲、小鍵盤、塑膠主體或建模、開關和接線；或者違反美國經濟或貿易制裁措施的服務範圍；
- (v) 因操作、保養維護或使用產品而產生的責任或造成的財產損害、人員受傷或死亡；或者
- (w) 在香港境外所為的任何服務。

根據本《售後服務合約》，我們無法將任何軟體或資料從任何類型的設備轉移至另一設備。本合約並未包含軟體或資料恢復，將資料從任何設備取回，或存至任何設備上所涉及的費用（包括“涵蓋產品”）。無論何種情況，對於軟體或資料的恢復、從任何設備取回資料或將資料存至任何設備上，或任何相關費用，我們一概不承擔任何責任。

如何申請索賠

重要提示：您提出索賠，不能視為產品所受損害或所發生的故障必然屬於您所購《售後服務合約》的涵蓋範圍。如果要成功申請索賠，您的委任代表（訂購單據所示）必須先與我們取得聯繫，讓我們對存在的問題作出初步審核和診斷。如果您將產品交付任何未獲得授權的一方維修，您和您的產品將不適用本《售後服務合約》所約定的服務範圍。

委任代表必須撥打我們的電話+65-6370-9000 並備好訂購單據。我們的授權代表將立刻詳細瞭解您的產品所出現的問題，並通過電話和/或者採取遠端方式為您解決問題。如果無法成功解決，我們將為您提供一個索賠服務申請號碼，並就如何根據本合約維修產品為您提供更多的幫助和指導。

除我們要求之外，請勿將所涉及之產品退還給零售商，亦不要將產品運至其他任何地方。如果我們要求您退還受損產品，本合約提供預付費的運寄送受損產品往返我們授權維修商處，並且預付費運送包裹必須包含如下物件：

- (1) 受損產品；
- (2) 購買憑證副本；
- (3) 以書面方式簡要說明產品出現的問題；以及
- (4) 在醒目位置標註管理者提供給您的索賠服務申請號碼。

僅由獲得我們正式授權並有合格資質的維修商、零售商或倉儲中心進行售後服務。如果在您請求核准的期間內，您所簽訂之《售後服務合約》的有效期屆滿，本《售後服務合約》所提供的服務將延長至索賠核准過程完成之日。

續期

本合約的涵蓋範圍不予續期。

可轉讓性

您不可將所購《售後服務合約》約定的服務轉讓給任何其他方或產品。

終止

您可隨時撥打電話+65-6370-9000（或以電子郵件形式，發送至 msespbus@microsoft.com）向管理者提出終止申請，以終止本《售後服務合約》。注意：以下終止條款僅適用於購買《售後服務合約》的原購買人。

- 如果您在購買本《售後服務合約》三十（30）日內申請終止，您將收到合約購買價格的百分百全款扣除我們支付的所有請求金額後的費用。如果您在向我們申請終止後三十（30）日內未收到我們方面的退款，每延遲三十（30）天我們將向您額外支付應退款金額的 10%。
- 如果您在購買本《售後服務合約》三十（30）日後申請終止，我們將按一定比例退還您所支付的合約購買款減去我們已支付的所有索賠成本的金額。
- 我們只會因為以下原因終止該《售後服務合約》：(A) 您未支付合約購買款/費用；(B) 您的材料存在不實陳述；或者(C) 您在合約所涉產品或產品使用方面實質性違反了本《售後服務合約》所約定的義務。
 - 如果我們終止了本《售後服務合約》，我們至少將在撤銷生效之日前十五（15）天以書面形式告知您知曉。上述通知將發送至您留存在我們檔案中的位址（電子郵件或郵政位址，視具體情況決定），說明終止的理由和生效日期。如果我們終止了該《售後服務合約》，您將按照上述約等標準收到按比例的退款，且不會產生任何終止費。

投訴程式

我們將竭誠為您提供一流服務。但如果您對我們的服務感到不滿意，請按照購買憑證上的說明，告知我們其中一位代表知曉。

我們將在收到您的投訴後五（5）個工作日內作出回復。如果無法在上述期間內作出完整滿意的答復（例如因需要對您投訴進行詳細調查），我們將作出臨時性的答復，告知您目前正採取哪些措施處理投訴、您何時能收到以及從哪里收到滿意完整的答復。大多數情況下我們都將在四（4）個星期內妥善處理好您的投訴。

隱私和資料保護

您同意您基於本合約向我們披露的任何資訊或者資料不是保密資訊。另外，您同意我們在提供本合約項下的服務時可以代表您收集和處理資料。這包括為了提供該些服務而根據我們的顧客隱私政策向關聯公司或者協力廠商服務提供者提供您的資料。除了該目的之外，未獲得您的同意前，我們將不會與關聯公司或者協力廠商分享您的資訊。我們將遵守您所在司法管轄地適用的隱私和資料保護方面的法律。

除您所在司法管轄地的隱私和資料保護法律明令禁止之外，我們可能會將您的資訊傳遞給其他國家和司法管轄地區，但前提是我們有合理的理由相信這些國家和地區必須為您的資訊和資料提供足夠的保護，並且這些國家或者地區生效的法律與香港有效的隱私和資料保護法律基本相似或者能起到相同的目的。除此之外，為防止和偵察犯罪活動，以及履行法定義務，執法機構和其他官方機構可能會獲取您的資訊。

普通條款

1. **分包：**我們可能會將我們的義務分包或轉讓給協力廠商履行，但在分包情況下，我們不得就此免除自己對您應當承擔的義務。
2. **放棄條款；條款獨立性：**合約一方未要求另一方履行本合約條款時，不影響其之後繼續要求他方履行本合約條款的權利；若一方違反本合約條款，未違約之一方放棄行使權利者，該條款所規定之權利義務亦不被視為放棄。如果本合約任何條款在適用法律範圍內不具有執行效力或無效，或者被有管轄權的法院認定無效或不具有執行效力，該條款不得影響本合約其他條款的執行效力和有效性，且該條款將被修改，並以實現該無效或不具有執行效力之條款的目的解釋之。
3. **通知：**您明確地同意我們可以以任何目的撥打您提供給我們之電話號碼、發送郵政信件或電子郵件方式至您提供給我們之地址與您聯繫。本合約所要求或與本合約有關的所有通知必須採用書面形式，並且透過郵政、電子郵件、傳真、短資訊或獲得認可的商業快遞服務等合理方式送達。如果是電子郵件或傳真方式向您發送通知，自發送之時起視為已經送達；如果是寄送至您提供的地址，應在寄送之日起三（3）日後視為送達。
4. **法律：**本《售後服務合約》受香港的法律管制。

追討費用權利

如果您擁有權利向另一方追討我們在本合約下支付的任何費用，您擁有的權利便成為我們的權利。您應採取任何合理行動讓我們能執行這些權利。我們只會追討您就損失而獲得的全面賠償後的餘額。

協議整體

本《售後服務合約》（包括條款約定、限定、除外情況和例外情況）以及您所持訂購單據構成我們與您簽訂的整體協議。本合約未約定的任何聲明、承諾或條件均不得構成對上述各項的修改，但法律另有規定的情況除外。