

“PELAN SERVIS PERKAKASAN LANJUTAN UNTUK HAB PERMUKAAN MICROSOFT”

Kontrak Servis Komersial Terma & Syarat

Terima kasih kerana membeli “Pelan Servis Perkakasan Lanjutan untuk Hab Permukaan Microsoft”!

Sila simpan terma dan syarat dokumen Kontrak penting ini, dan Bukti Pembelian bersama-sama di tempat yang selamat, kerana ini akan diperlukan pada masa Tuntutan. Maklumat yang terkandung dalam dokumen Kontrak ini bertujuan untuk dijadikan sebagai panduan rujukan yang berharga untuk membantu Pemegang menentukan dan memahami “APA YANG DILINDUNGI” bawah Kontrak ini.

KETAHUI LEBIH LANJUT TENTANG HAB PERMUKAAN DALAM TALIAN!

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang Produk anda dan cara untuk menghubungi Microsoft sekiranya berlaku sebarang masalah, sila lawati

<https://www.microsoft.com/surface/en-my/support/surface-hub>

TAKRIF

Sepanjang Kontrak ini, perkataan huruf besar berikut mempunyai maksud yang dinyatakan –

- **“Kontrak Servis”, “Kontrak”**: dokumen ini memperincikan semua peruntukan, syarat, pengecualian dan pengehadan Perlindungan untuk Pelan Servis Perkakasan Lanjutan Microsoft untuk program Hab Permukaan yang telah disediakan kepada Pemegang apabila pembelian selesai daripada Peruncit Kami.
- **“Kami”, “Kita”, “Pembekal”, “Penanggung kewajipan”, “Pentadbir”**: pihak atau pihak-pihak bertanggungjawab untuk menyediakan servis di bawah Kontrak ini sebagai pembekal/penanggung kewajipan Kontrak servis, serta mengendalikan pentadbiran di bawah Kontrak ini sebagai Pentadbir Kontrak servis yang merupakan Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland.
- **“Microsoft”**: pengilang peralatan asal Produk Yang Dilindungi. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Laman web www.microsoft.com.
- **“Peruncit”**: penjual yang telah dibenarkan oleh Microsoft dan Kami untuk menjual Kontrak ini kepada Pemegang.
- **“Pemegang Kontrak”, “Pemegang”**: pembeli/pemilik asal Produk yang akan Dilindungi di bawah peruntukan Kontrak Servis.
- **“Produk Yang Dilindungi”, “Produk”**: peranti Hab Permukaan Microsoft yang layak dibeli oleh Pemegang yang akan Dilindungi di bawah Kontrak Servis ini (*PERHATIAN: Perlindungan termasuk kamera, pen digital, papan kekunci-semua-dalam-satu wayarles dan kord kuasa HANYA apabila yang sedemikian telah dibekalkan oleh Microsoft dalam pembelian pakej semua-dalam-satu.*)
- **“Harga Pembelian Produk”**: jumlah dibayar oleh Pemegang untuk Produk Yang Dilindungi, kecuali apa-apa cukai berkaitan dan/atau yuran yang dinyatakan pada Bukti Pembelian.
- **“Bukti Pembelian”**: resit pembelian asal yang diberi di titik jualan yang mengesahkan tarikh di mana Kontrak Servis dan Produk Yang Dilindungi ini dibeli, serta jangka masa Tempoh.
- **“Tempoh”**: tempoh masa ditunjukkan pada Bukti Pembelian Pemegang yang mewakili tempoh di mana peruntukan Kontrak ini adalah sah.
- **“Tuntutan”**: permintaan untuk Pembaikan atau Penggantian menurut Kontrak ini yang dihantar oleh Pemegang.
- **“Kerosakan”**: kegagalan mekanikal dan/atau elektrik Produk Yang Dilindungi asal yang menyebabkannya tidak lagi boleh melaksanakan fungsinya yang dimaksudkan; yang disebabkan oleh kecacatan dalam bahan atau mutu kerja dan BUKAN haus/lusuh biasa, dan yang berlaku semasa penggunaan biasa Produk.
- **“Yuran Servis”**: jumlah yang Pemegang diperlukan untuk membayar, bagi setiap Tuntutan, untuk servis yang Dilindungi di bawah Kontrak ini (jika ada).
- **“Pembaikan(-pembaikan)”**: tindakan-(tindakan) yang Kami ambil untuk memperbaiki, mengembalikan, atau memulihkan Produk Yang Dilindungi asal kepada keadaan berfungsi baik berikutan Kerosakan Yang Dilindungi. (*PERHATIAN: Bahagian yang digunakan untuk Pembaikan Produk Yang Dilindungi mungkin yang baharu, terpakai, atau diubah suai yang berfungsi menurut spesifikasi kilang Produk asal.*)
- **“Ganti” atau “Penggantian”**: item dibekalkan kepada Pemegang melalui pengaturan Kami sekiranya Kami tentukan Produk Yang Dilindungi asal tidak sesuai untuk Pembaikan. (*PERHATIAN: Kami berhak untuk Menggantikan Produk Yang Dilindungi asal dengan item yang baharu, dibina semula atau diubah suai yang ciri dan kefungsiannya setara atau serupa dan Kami tidak memberi jaminan bahawa Penggantian akan merupakan model, saiz, dimensi atau warna yang sama seperti Produk Yang Dilindungi asal.*)

TEMPOH KONTRAK - TARIKH KUAT KUASA PERLINDUNGAN

Perlindungan di bawah Kontrak untuk Kerosakan bermula apabila tamat tempoh waranti pengilang dan berterusan bagi Tempoh yang ditunjukkan pada Bukti Pembelian.

KELAYAKAN PRODUK

Bagi layak untuk Perlindungan (ditakrifkan di bawah) di bawah Kontrak, Hab Permukaan mestilah: (a) dibeli daripada Peruncit yang dibenarkan; dan (b) tidak dilindungi di bawah mana-mana insurans lain, waranti, jaminan dan/atau perjanjian servis yang menyediakan manfaat sama seperti digariskan dalam kontrak ini.

APA YANG DILINDUNGI

Semasa Tempoh Kontrak yang diterangkan di atas, sekiranya berlaku Tuntutan Yang Dilindungi, Kontrak ini menyediakan Sokongan IT Microsoft, buruh dan/atau bahagian yang diperlukan untuk Pembaikan Produk Yang Dilindungi, atau mengikut budi bicara mutlak Kami, Penggantian bagi Produk Yang Dilindungi asal sebagai ganti Pembaikan tersebut (**“Perlindungan”, “Dilindungi”, “Melindungi”**). Pembaikan di tapak, pembuangan pemasangan semula dan penghantaran Produk Yang Dilindungi ke pusat depot Kami (jika perlu) juga Dilindungi.

SEMUA PEMBAIKAN UNTUK ATAU PENGGANTIAN PRODUK YANG DILINDUNGI ASAL ADALAH BERDASARKAN PERUNTUKAN YANG DIGARISKAN DALAM KONTRAK INI.

SILA BACA DOKUMEN KONTRAK KESELURUHANNYA DENGAN BERHATI-HATI NOTIS PENTING BERHUBUNG PERLINDUNGAN DI BAWAH KONTRAK INI

Sekiranya berlaku Penggantian disediakan oleh Kami di bawah peruntukan Kontrak ini:

- A. Kami berhak untuk menggantikan Produk yang rosak dengan yang item baharu, dibina semula atau diubah suai yang ciri dan kefungsiannya setara atau serupa yang mungkin bukan model, saiz, dimensi atau warna sama seperti Produk Yang Dilindungi sebelum ini;
- B. Kemajuan teknologi boleh menyebabkan Penggantian dengan harga pasaran atau runcit yang lebih rendah berbanding Produk Yang Dilindungi sebelum ini, dan dalam situasi tersebut, Kontrak ini tidak akan memberi Pemegang apa-apa bayaran balik kerana perbezaan harga itu;
- C. Apa-apa dan semua bahagian, komponen atau unit keseluruhan Produk Yang Dilindungi yang Digantikan di bawah Kontrak ini akan menjadi harta Kami keseluruhannya; DAN
- D. Apa-apa/semua aksesori, lampiran dan/atau persisian yang TIDAK dimasukkan oleh Microsoft dalam pembungkusan asal dan pembelian awal Produk Yang Dilindungi TIDAK dilindungi dan dalam semua kes TIDAK akan dimasukkan atau disediakan berkaitan dengan Penggantian.
- E. Pertukaran Lanjutan (hanya berkaitan dengan Hab Permukaan 2): Jika Kami pilih untuk menyediakan Penggantian untuk Produk Yang Dilindungi, Kami boleh menyediakan servis pertukaran lanjutan. Penggantian akan dihantar kepada Pemegang terlebih dahulu daripada penerimaan Produk yang rosak oleh kami. Sebagai pertukaran, Produk Yang Dilindungi yang rosak akan dikembalikan kepada Kami dalam tempoh sepuluh (10) hari kalendar dari penerimaan penghantaran Penggantian yang disahkan Kami. Jika Produk Yang Dilindungi yang rosak tidak dikembalikan kepada Kami dalam tempoh sepuluh (10) hari kalendar penerimaan penghantaran Penggantian yang disahkan, Pemegang akan ditaksirkan yuran peranti tidak dipulangkan bersamaan dengan harga runcit Penggantian yang dicadangkan pengilang.

TANGGUNGJAWAB PEMEGANG: Ia menjadi tanggungjawab Pemegang untuk menyandar apa-apa/semua perisian dan/atau data dengan kerap; terutamanya, sebelum permulaan apa-apa servis yang Dilindungi di bawah Kontrak ini. Perisian dan/atau pemindahan data atau servis pemulihan TIDAK dilindungi.

PERLINDUNGAN DI BAWAH KONTRAK SERVIS TERHAD KEPADA YANG DITERANGKAN SECARA KHUSUS DALAM DOKUMEN INI. Apa-apa TIDAK dinyatakan dalam dokumen ini TIDAK dilindungi (termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa servis latihan yang disediakan secara berasingan oleh Microsoft atau lantikan Microsoft).

PERLINDUNGAN YANG DITERANGKAN DALAM KONTRAK SERVIS INI TIDAK MENGANTIKAN ATAU MENYEDIAKAN APA-APA MANFAAT DUPLIKASI DALAM MANA-MANA TEMPOH WARANTI PENGILANG YANG SAH. Dalam tempoh tersebut, apa-apa yang dilindungi di bawah waranti pengilang adalah tanggungjawab mutlak pengilang dan TIDAK akan dilindungi di bawah Kontrak ini; tanpa mengira keupayaan pengilang untuk memenuhi tanggungjawabnya.

KEROSAKAN YANG TIDAK DISENGAJAKAN AKIBAT PENGENDALIAN TIDAK DILINDUNGI (termasuk kerosakan akibat daripada menjatuhkan Produk Yang Dilindungi, tumpahan cecair, atau yang berkaitan dengan keretakan skrin).

YURAN SERVIS

Tiada bayaran Yuran Servis diperlukan untuk menerima Perlindungan untuk Produk Yang Dilindungi.

CARA MEMFAIKAN TUNTUTAN

Untuk servis, hubungi nombor telefon di <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> atau lawati <https://www.microsoft.com/surface/en-my/support/surface-hub> untuk bercakap dengan satu daripada wakil Kami yang dibenarkan, yang akan mendapat butiran dengan segera berhubung masalah dengan Produk Yang Dilindungi. Rujuk kepada bahagian di bawah berhubung cara servis yang Dilindungi akan disediakan. *JANGAN pulangkan Produk Yang Dilindungi asal kepada mana-mana Peruncit atau mengirimbnya ke mana-mana lokasi melainkan diarahkan oleh Kami untuk berbuat demikian.*

PERHATIAN: penyerahan Tuntutan tidak secara automatik bermakna bahawa kerosakan atau kegagalan kepada Produk Pemegang akan Dilindungi di bawah peruntukan Kontrak Servis ini. Kontrak ini mungkin tidak menyediakan apa-apa perlindungan jika Pemegang melaksanakan pembaikan yang tidak dibenarkan, kerana HANYA servis yang dijalankan oleh pihak yang dibenarkan oleh Kami layak untuk Perlindungan.

CARA SERVIS YANG DILINDUNGI AKAN DISEDIAKAN

Penentuan sama ada Produk Yang Dilindungi asal akan Dibaiki atau Digantikan ditentukan mengikut budi bicara mutlak Kami, berdasarkan masalah tertentu yang dialami dengan Produk dan dengan nyata tertakluk pada bahagian HAD LIABILITI dan PENGECUALIAN AM Kontrak ini.

Apabila Perlindungan telah disahkan, servis untuk Produk yang rosak boleh diberikan dalam apa-apa atau semua cara yang berikut:

- Pertama, ejen Sokongan IT Microsoft yang dibenarkan kami boleh mencuba untuk menyelesaikan masalah melalui telefon dan/atau melalui jarak jauh.
- Sekiranya Pembaikan melalui telefon/jarak jauh tidak berjaya, Kami boleh menghantar juruteknik Microsoft yang dibenarkan ke lokasi Produk Yang Dilindungi untuk menilai masalah selanjutnya dan cuba melaksana Pembaikan yang perlu di tapak.
 - *Pembaikan Yang Dilindungi akan dilakukan di mana Produk Yang Dilindungi asal berada pada masa Tuntutan. Perlindungan termasuk kos buruh dan/bahagian yang perlu untuk memulihkan kembali Produk Yang Dilindungi asal kepada keadaan berfungsi yang baik berikut Kerosakan Yang Dilindungi.*
- Jika pada bila-bila masa Kami tentukan Produk Yang Dilindungi tidak dapat Dibaiki secara jarak jauh atau di tapak, Kami akan menyediakan pengalihan dan penghantaran selamat Produk yang rosak; ke pusat servis yang dibenarkan Kami.

- Apabila Produk Yang Dilindungi Dibaiki, atau jika Kami tentukan Penggantian itu perlu, Kami akan juga menyediakan penghantaran selamat Produk Dibaiki atau Digantikan yang berkenaan; ditambah pemasangan semula yang asas.

Sekiranya Tempoh Pemegang tamat tempoh pada masa berlaku Tuntutan yang diluluskan, Perlindungan bawah Kontrak ini akan dilanjutkan sehingga tarikh di mana Tuntutan yang diluluskan ini yang sedang dibuat telah dipenuhi sepenuhnya menurut peruntukan Kontrak Pemegang. Apabila Tuntutan yang sedang dibuat ini telah diselesaikan, Perlindungan di bawah Kontrak Servis akan tamat (tertakluk kepada peruntukan BOLEH DIPERBAHARUI).

HAD LIABILITI

HAD AGREGAT: dalam apa keadaan pun jumlah maksimum yang Kami bertanggungjawab untuk membayar menurut peruntukan Kontrak Servis tidak akan melebihi Harga Pembelian Produk asal atau satu (1) Penggantian – YANG MANA SATU HAD DICAPAI DAHULU.

HAD AGREGAT dibahagikan seperti yang berikut:

- **HAD PEMBAIKAN:** Sehingga tiga (3) Pembaikan Yang Dilindungi. Apabila Kami telah membayar untuk tiga (3) Pembaikan Yang Dilindungi di bawah Tempoh Kontrak Pemegang, tanggungjawab Kami di bawah peruntukan Kontrak Servis ini akan dianggap dipenuhi pada keseluruhannya dan Perlindungan akan tamat; tanpa mengira apa-apa baki masa di bawah Tempoh Kontrak.
- **HAD PENGGANTIAN:** Sehingga satu (1) Penggantian mengikut budi bicara mutlak Kami. Apabila Kami telah menyediakan Pemegang dengan satu (1) Penggantian, tanggungjawab Kami di bawah peruntukan Kontrak Servis ini akan dianggap dipenuhi pada keseluruhannya dan Perlindungan akan tamat; tanpa mengira apa-apa baki masa di bawah Tempoh Kontrak. (Pemberitahuan: Penggantian tidak layak untuk Perlindungan berterusan di bawah Kontrak Servis, dan dalam apa keadaan pun Penggantian tidak akan melanjutkan Tempoh Kontrak asal.)

PEMBERITAHUAN: Kami tidak akan dipertanggungjawabkan untuk apa-apa kerosakan sampingan atau lanjutan berkaitan dengan pemberian servis yang Dilindungi di bawah peruntukan Kontrak ini; termasuk tetapi tidak terhad kepada: (i) KEROSAKAN HARTA, MASA HILANG, DATA HILANG ATAU KEHILANGAN PENDAPATAN AKIBAT DARIPADA KEROSAKAN YANG DITENTUKAN, APA-APA KEGAGALAN MEKANIK/ELEKTRIK TIDAK DITENTUKAN, SERVIS LATIHAN YANG DISEDIAKAN SECARA BERASINGAN OLEH MICROSOFT ATAU GABUNGANNYA, ATAU APA-APA JENIS KEROSAKAN LAIN ATAU YANG BERKAITAN DENGAN PRODUK YANG DILINDUNGI, TERMASUK, TETAPI TIDAK TERHAD KEPADA MANA-MANA PERALATAN TIDAK DILINDUNGI YANG DIGUNAKAN BERKAITAN DENGAN PRODUK YANG DILINDUNGI; (ii) KELEWATAN DALAM MEMBERI SERVIS ATAU KETIDAKUPAYAAN UNTUK MEMBERI SERVIS ; (iii) KETIDAKSEDIAAN MANA-MANA BAHAGIAN/KOMPONEN; (iv) SEBARANG KOS YANG DITANGGUNG OLEH PELANGGAN BERKAITAN DENGAN PEMASANGAN TERSUAI UNTUK MENEPATI PRODUK YANG DILINDUNGI SEPERTI DIRIAN PIHAK KETIGA, LEKAPAN DAN RUANG KECIL TERSUAI DAN YANG SERUPA DENGANNYA; ATAU (v) PENGGANTIAN YANG BERLAINAN MODEL, SAIZ, DIMENSI ATAU WARNA DARIPADA PRODUK YANG DILINDUNGI ASAL. KAMI TIDAK AKAN MENANGGUNG APA-APA LIABILITI ATAU KEROSAKAN HARTA BENDA, ATAU KECEDERAAN ATAU KEMATIAN KEPADA MANA-MANA PIHAK(-PIHAK) YANG TIMBUL DARIPADA PENGENDALIAN, PENYELENGGARAAN ATAU PENGGUNAAN PRODUK YANG DILINDUNGI ATAU PENGGANTIAN YANG DISEDIAKAN DI BAWAH PERUNTUKAN KONTRAK INI. KAMI TIDAK AKAN DIPERTANGGUNGJAWABKAN UNTUK APA-APA DAN SEMUA KEADAAN SEDIA WUJUD (DITAKRIFKAN DALAM BAHAGIAN PENGECUALIAN AM) YANG DIKETAHUI OLEH PEMEGANG; TERMASUK APA-APA KECACATAN PRODUK YANG SEMULA JADI.

PENGECUALIAN AM

KONTRAK INI TIDAK MELINDUNGI APA-APA TUNTUTAN BERHUBUNGAN DENGAN ATAU AKIBAT DARIPADA:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">a) Keadaan Sedia Wujud yang ditanggung atau diketahui oleh Pemegang ("Keadaan Sedia Wujud" merujuk kepada keadaan yang, dalam semua kebarangkalian mekanikal atau elektrik yang munasabah, berkaitan dengan keteguhan mekanikal Produk Pemegang sebelum Kontrak ini dibeli);b) Kerosakan yang tidak disengajakan akibat pengendalian (seperti kerosakan akibat menjatuhkan Produk Yang Dilindungi, tumpahan cecair, atau yang berkaitan dengan skrin pecah atau keretakan skrin);c) Masalah BUKAN Kerosakan; termasuk tetapi tidak terhad kepada: ketidaksempurnaan, bunyi, bunyi keriu atau Kerosakan Kosmetik ("Kerosakan Kosmetik" merujuk kepada kerosakan atau perubahan kepada penampilan fizikal Produk yang tidak menghalang atau mengganggu fungsi operasi normal Produk; seperti calar, lelasan, atau perubahan dalam warna, tekstur, atau kemasan);d) Apa-apa item yang TIDAK memenuhi takrifan "Produk Yang Dilindungi" tetapi tidak terhad kepada aksesori, lampiran, kit berdiri dan lekapan;e) Pembaikan, Penggantian atau apa-apa kos untuk yang berikut: komponen/bahagian yang TIDAK dilindungi oleh waranti pengilang asal Produk, komponen/bahagian yang tersalah letak (hilang) atau mana-mana bahagian dipacu tidak berfungsi; termasuk tetapi tidak terhad kepada: bahagian/komponen plastik, kabel aksesori (KECUALI untuk yang termasuk dalam takrifan "Produk Yang Dilindungi"), bateri, dan bahagian atau acuan plastik;f) apa-apa servis yang akan melanggar mana-mana sekatan ekonomi atau perdagangan A.S.;g) Ketidaksempurnaan skrin/monitor; termasuk tetapi tidak terhad kepada arca kesan dalam skrin disebabkan oleh paparan yang berpanjangan dari satu atau lebih isyarat video; | <ul style="list-style-type: none">h) Haus dan lusuh biasa;i) Pembungkusan yang tidak kemas dan/atau pengangkutan oleh Pemegang atau wakil Pemegang yang menyebabkan kerosakan pada Produk semasa ia dalam perjalanan, termasuk pengikatan Produk secara tidak wajar semasa pengangkutan;j) Pengubahsuaian, pelarasan, perubahan, manipulasi atau pembaikan yang dibuat oleh orang selain juruteknik servis yang dibenarkan oleh Kami atau Microsoft, kecuali untuk naik taraf modul Hab Permukaan S yang Kami atau Microsoft arahkan;k) Penggunaan tidak wajar elektrik dan turun naik kuasa atau pusuan kuasa;l) Kos berkaitan dengan pemusnahan, penyusunan semula dan/atau membuat kemasan semula dinding atau struktur lain (termasuk tetapi tidak terhad kepada ruang kecil) untuk sampai, menilai dan/atau melaksanakan Pembaikan pada Produk Yang Dilindungi dan/atau untuk memasang Penggantian;m) Kerosakan akibat pembekuan atau pemanasan melampau;n) Perlakuan sengaja atau cuai terhadap Produk dengan cara yang berbahaya, memudaratkan, berniat jahat, melulu atau menyinggung yang menyebabkan kerosakan dan/atau kegagalannya;o) Virus, vandalisme, kehilangan, kecurian, kerosakan atau kehilangan yang berniat jahat;p) Barangan yang telah dibuang atau diubah nombor siri;q) Karat, kakisan, meleding, melentur pada Produk Yang Dilindungi;r) Haiwan (termasuk binatang kesayangan), diduduki binatang atau serangan serangga;s) Penyelenggaraan biasa berkala atau pencegahan, pendidikan (latihan) pengguna atau pelarasan penyediaan;t) Kekurangan pelaksanaan penyelenggaraan disyorkan pengilang, operasi/penyimpanan Produk tersebut dalam keadaan di luar spesifikasi atau arahan pengilang; |
|---|---|

- u) Apa-apa servis Produk yang dilindungi oleh sebarang waranti, jaminan, insurans atau perjanjian servis lain;
- v) Peristiwa kebetulan; termasuk, tetapi tidak terhad kepada: rusuhan, radiasi nuklear, tindakan peperangan/bermusuhan atau pencemaran radioaktif, keadaan alam sekitar, terdedah kepada keadaan cuaca atau bencana alam; runtunan, letupan atau pelanggaran oleh atau dengan objek lain; api, sebarang jenis hujan atau kelembapan, kilat, kotoran/pasir, asap, radiasi nuklear, pencemaran radioaktif, rusuhan, tindakan peperangan atau bermusuhan;
- w) Barangan yang tertakluk pada penarikan balik, waranti atau kerja semula pengilang untuk Pembaikan kekurangan reka bentuk atau komponen, pembinaan yang tidak wajar, ralat pengilang; kegagalan produk tanpa mengira keupayaan pengeluar untuk membayar bagi Pembaikan itu; atau
- x) Mana-mana servis yang dilakukan di luar Malaysia.

Kontrak Servis ini tidak melindungi pemulihan perisian atau data, atau mendapatkan kembali data ke/dari Produk Yang Dilindungi dan Kami tidak boleh memindah sebarang data kepada sebarang Penggantian yang mungkin disediakan di bawah peruntukan Kontrak ini. Dalam apa keadaan pun Kami tidak akan bertanggungjawab untuk pemulihan perisian atau data atau untuk mendapatkan kembali data daripada sebarang Produk Yang Dilindungi asal atau peralatan yang berkaitan dengannya.

Jika Produk Yang Dilindungi mengalami kejadian yang ditentukan sebagai dikecualikan daripada Perlindungan di bawah bahagian ini atau sekiranya insiden di mana terdapat diagnosis "TIADA MASALAH DITEMUI" daripada penservis yang dibenarkan Kami, maka Pemegang bertanggungjawab untuk semua kos berkaitan dengan servis tersebut; termasuk sebarang kos penghantaran dan/atau servis di tapak.

PEMBAHARUAN

Selepas Tempoh Kontrak tamat tempoh, Kami, mengikut budi bicara Kami, boleh menawarkan Pemegang pilihan untuk memperbaharui Perlindungan. Jika Kami menawarkan Pembaharuan, harga pembaharuan yang disebut harga akan menggambarkan usia Produk Pemegang dan kos Penggantian Produk lazim pada masa pembaharuan.

KEBOLEHPINDAHAN

Perlindungan di bawah Kontrak ini tidak boleh dipindah kepada mana-mana pihak atau item lain.

PEMBATALAN

*Pemegang boleh membatalkan Kontrak ini pada bila-bila masa dengan memaklumkan Pentadbir, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, hubungi **Kami** di nombor telefon yang boleh didapati di <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, atau e-mel masespbus@microsoft.com, mengenai permintaan pembatalan. **PEMBERITAHUAN:** Peruntukan pembatalan yang berikut terpakai kepada pembeli asal Kontrak ini sahaja. Tiada yuran pembatalan dikenakan.*

JIKA PEMEGANG MEMBATALKAN KONTRAK INI:

1. Pemegang akan menerima 100% bayaran balik daripada harga pembelian Kontrak sepenuhnya yang dibayar oleh Pemegang, dalam tempoh 30 hari dari tarikh pembelian Kontrak, ditolak sebarang Tuntutan yang dibayar oleh Kami. Jika bayaran balik Pemegang tidak dibayar atau dikreditkan dalam masa tiga puluh (30) hari selepas permintaan pembatalan mereka kepada Kami, Kami akan menambah 10% kepada bayaran balik kepada Pemegang untuk setiap tiga puluh (30) hari bayaran balik itu tidak dibayar oleh Kami.
2. Pemegang akan menerima bayaran balik pro-rata daripada harga pembelian Kontrak yang dibayar oleh Pemegang, selepas 30 hari daripada tarikh pembelian Kontrak, ditolak sebarang Tuntutan yang dibayar oleh Kami.

KAMI HANYA BOLEH MEMBATALKAN KONTRAK INI KERANA:

1. Pembayaran harga pembelian/yuran Kontrak oleh Pemegang tidak dibuat;
2. Salah nyata material oleh Pemegang; atau
3. Pelanggaran kewajipan besar di bawah Kontrak ini oleh Pemegang berhubung dengan Produk Yang Dilindungi atau penggunaannya.

Jika Kami membatalkan Kontrak ini, Kami akan memberi notis bertulis kepada Pemegang sekurang-kurangnya 15 hari sebelum tarikh berkuat kuasa pembatalan. Pemberitahuan sedemikian akan dihantar ke alamat semasa Pemegang dalam fail Kami (e-mel atau alamat fizikal yang mana berkenaan), dengan sebab dan tarikh kuat kuasa pembatalan tersebut. Jika Kami membatalkan Kontrak ini, Pemegang akan menerima bayaran balik berdasarkan kriteria yang sama seperti yang digariskan di atas. **PEMBERITAHUAN:** Jika pembelian Kontrak ini dibiayai, sebarang baki yang belum dibayar kepada syarikat kewangan akan ditolak daripada apa-apa bayaran balik perlu dibayar kepada syarikat kewangan dan bukan kepada Pemegang.

PROSEDUR ADUAN

Matlamat kami sentiasa untuk menyediakan servis kelas pertama kepada Pemegang. Walau bagaimanapun, jika Pemegang tidak berpuas hati dengan servis sila maklumkan kepada salah seorang wakil Kami seperti yang digariskan dalam Bukti Pembelian.

Kami akan membalas dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah Kami menerima aduan Pemegang. Jika kami tidak dapat memberi Pemegang jawapan penuh dalam tempoh ini (contohnya kerana siasatan terperinci diperlukan), Kami akan memberikan Pemegang respons interim yang memberitahu Pemegang apa yang sedang dilakukan untuk menangani aduan Pemegang, bila Pemegang boleh mengharapkan jawapan penuh dan daripada siapa. Dalam kebanyakan kes aduan Pemegang akan diselesaikan dalam tempoh empat (4) minggu.

PRIVASI DAN PERLINDUNGAN DATA

PERLINDUNGAN DATA

Kami komited untuk melindungi dan menghormati privasi **Anda** menurut Perundangan Perlindungan Data semasa ("Perundangan"). Bagi tujuan Perundangan, Pengawal Data ialah **Microsoft**. Di bawah merupakan cara utama yang mana **Kami** memproses data peribadi **Anda**, untuk maklumat lanjut sila lawat laman web **Kami** di Microsoft.com/privacy.

CARA KAMI MENGGUNAKAN DATA PERIBADI ANDA DAN DENGAN SIAPA KAMI BERKONGSINYA

Kami akan memproses data peribadi, yang merupakan apa-apa maklumat yang berkaitan dengan orang sebenar yang dikenal pasti atau boleh dikenal pasti, yang **Kami** miliki tentang **Anda** dengan cara yang berikut:

- o Untuk tujuan penyediaan pengendalian tuntutan dan apa-apa tujuan berkaitan yang lain. Ini boleh termasuk keputusan yang dibuat secara automatik, ini adalah untuk pelaksanaan kontrak di antara **Kami** dan **Anda**.
- o Bagi tujuan penawaran pembaharuan, penyelidikan atau statistik, ini adalah untuk kepentingan sah **Kami**: untuk **Kami** menganalisis aktiviti sejarah, untuk memperbaiki algoritma perkadaran dan untuk meramalkan impak perniagaan masa hadapan, untuk melanjutkan minat komersial, untuk meningkat penawaran produk dan untuk membangunkan sistem dan proses baharu dan untuk tanggungjawab undang-undang berdasarkan bidang kuasa di luar EU.
- o Untuk menyediakan **Anda** dengan maklumat, produk atau perkhidmatan yang anda minta daripada **Kami** atau yang **Kami** rasa mungkin menarik minat **Anda**, di mana **Anda** telah beri kebenaran untuk dihubungi bagi tujuan sedemikian.
- o Untuk memaklumkan **Anda** tentang perubahan kepada servis **Kami**, ini adalah untuk tanggungjawab perundangan dan pengawalseliaan **Kami**.
- o Untuk melindungi terhadap penipuan, pengubahan wang haram, pembiayaan penganan dan untuk memenuhi tanggungjawab perundangan dan pengawalseliaan am **Kami** berdasarkan bidang kuasa EU.

PENDEDAHAN DATA PERIBADI ANDA

Kami boleh mendedahkan data peribadi **Anda** kepada pihak ketiga yang terlibat dalam menyediakan produk atau perkhidmatan kepada **Kami**, atau kepada pembekal servis yang melaksanakan servis bagi pihak **Kami**. Ini termasuk, syarikat kumpulan, rakan afiniti, ejen, pentadbir pihak ketiga, syarikat insurans, penanggung insurans semula, agensi kredit, agensi pengesanan penipuan, penilai kerugian, peguam cara/barister, akauntan, pihak kuasa pengawalseliaan, dan sebagaimana yang diperlukan oleh undang-undang.

PEMINDAHAN DATA ANTARABANGSA

Kami boleh memindah data peribadi **Anda** ke destinasi di luar Kawasan Ekonomi Eropah ("EEA"). Di mana **Kami** memindahkan data peribadi **Anda** di luar EEA, **Kami** akan memastikan ia diuruskan dengan selamat dan menurut notis ini dan Perundangan.

HAK ANDA

Anda mempunyai hak untuk:

- a) Membantah terhadap pemrosesan data peribadi **Anda** untuk maksud pemasaran langsung pada bila-bila masa;
- b) Membantah terhadap pemrosesan data peribadi **Anda** di mana pemrosesan adalah berdasarkan kepentingan sah **Kami**;
- c) Akses dan perolehan salinan data peribadi dalam kawalan **Kami** dan maklumat tentang cara dan atas dasar apa data peribadi ini diproses;
- d) Meminta pemadaman data peribadi **Anda**;
- e) Meminta untuk mengemas kini atau membetulkan apa-apa data yang tidak cukup, tidak lengkap atau tidak tepat.
- f) Menyekat pemrosesan data **Anda**.
- g) Minta **Kami** menyediakan data peribadi **Anda** kepada **Anda** dalam format boleh dibaca mesin, berstruktur dan biasa digunakan atau **Anda** boleh minta untuk data ini "dipindahkan" secara langsung kepada pengawal data lain, tetapi dalam setiap kes hanya pemrosesan yang berdasarkan persetujuan **Anda** atau dalam pelaksanaan kontrak dengan **Anda** dan pemrosesan dijalankan dengan cara automatik;
- h) Buat aduan dengan pihak berkuasa perlindungan data;
- i) Tarik balik persetujuan **Anda** pada bila-bila masa di mana pemrosesan adalah berdasarkan persetujuan **Anda**, tanpa menjejaskan kesahan pemrosesan berdasarkan persetujuan sebelum penarikan baliknya.

PENYIMPANAN

Data **Anda** tidak akan disimpan lebih lama daripada yang diperlukan dan akan diuruskan menurut dasar penyimpanan data **Kami**. Dalam kebanyakan kes tempoh penyimpanan adalah untuk tempoh sepuluh (10) hari berikutan tamat tempoh kontrak atau perhubungan perniagaan dengan **Anda**, melainkan **Kami** diperlukan untuk menyimpan data untuk tempoh lebih lama disebabkan keperluan undang-undang atau pengawalseliaan.

Jika anda mempunyai sebarang soalan tentang penggunaan data peribadi **Anda** oleh **Kami**, sila hubungi Pegawai Perlindungan Data, sila lihat laman web (Microsoft.com/privacy) untuk butiran alamat penuh.

PERUNTUKAN AM

1. **Subkontrak.** Kami boleh subkontrak atau menugaskan pelaksanaan tanggungjawab Kami kepada pihak ketiga, tetapi Kami tidak akan dilepaskan daripada tanggungjawab Kami kepada Pemegang apabila berbuat demikian.
2. **Penepian; Kebolehasingan.** Kegagalan mana-mana pihak untuk menghendaki pelaksanaan itu pada bila-bila masa selepas itu; dan juga penepian oleh mana-mana pihak berkaitan pelanggaran mana-mana peruntukan akan diambil atau diputuskan sebagai suatu penepian peruntukan itu sendiri. Sekiranya mana-mana peruntukan terma dan syarat ini menjadi tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak sah di bawah mana-mana undang-undang yang berkenaan atau ditetapkan sedemikian oleh keputusan mahkamah yang berkenaan, ketidakbolehuatkuasaan atau ketidakshahan tersebut tidak akan menjadikan terma dan syarat ini tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak sah secara keseluruhan dan dalam keadaan itu, peruntukan tersebut akan

diubah dan ditafsirkan supaya mencapai objektif peruntukan yang tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak sah secara terbaik dalam batasan undang-undang yang berkenaan atau keputusan mahkamah yang berkenaan.

3. **Pemberitahuan.** Pemegang secara nyata bersetuju untuk dihubungi bagi apa-apa dan segala maksud, melalui mana-mana nombor telefon, atau alamat fizikal atau elektronik yang Pemegang sediakan kepada Kami. Semua pemberitahuan atau permintaan yang berkaitan dengan Kontrak ini akan dibuat secara bertulis dan boleh dihantar melalui apa-apa cara yang munasabah termasuk melalui mel, e-mel, faksimili, mesej teks atau kurier semalaman komersial yang diiktiraf. Pemberitahuan kepada Pemegang dianggap telah dihantar apabila dihantar kepada Pemegang melalui e-mel atau nombor faks yang Pemegang berikan kepada Kami, atau tiga (3) hari selepas mengepos kepada alamat jalan yang Pemegang berikan.
4. Kontrak Servis ini adalah ditadbirkan oleh undang-undang Malaysia.

PERJANJIAN KESELURUHAN

Kontrak Servis ini; termasuk terma, syarat, penghadan, pengecualian dan penyingkiran, dan Bukti Pembelian Pemegang, membentuk KESELURUHAN PERJANJIAN antara Kami dengan Pemegang, dan tiada perwakilan, janji atau syarat yang tidak terkandung di dalam ini akan mengubahsuai item-item ini, kecuali sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang.