

“微软 COMPLETE 保修服务”

服务合同

条款和条件

务必在网上注册您的服务合同！

为了最大限度地保障您的利益，请登录 www.myService.Surface.com (如果您购买了“XBOX 计划”，则请登录 www.myService.xbox.com)，并在购买后 10 天内注册您的服务合同。如果未这样做，在您要求保修服务时，可能会导致服务被严重延误。

恭喜您！ 感谢您最近购买“微软保修服务”。请妥善保管好本重要的载明保修服务条款和条件之文本（以下简称“服务合同”、“合同”）以及购买凭证，因为在提出保修要求时需要提交该等文件。本合同文本中的信息可作为一个重要的参考指南，以帮助您明确和了解您的合同中所保修的内容。如果您对本合同文本中的信息、或对您的保修项目有任何疑问，请致电 86 (10) 5917 8888 联系管理人。

定义

在本合同中，下列以黑体字标明的词组具有下述特定的意义 -

- **“我们”、“我们”、“我们的”、“提供者”、“义务人”、“管理人”**：指微软（中国）有限公司，该公司地址：中国北京海淀区丹棱街 5 号，邮编 100080。该公司作为在本合同中有义务提供服务及进行服务管理的当事人或者当事方，既是服务合同的提供者或义务人，同时也是服务合同的管理人。
- **“零售商”**：指经我们授权并将合同出售给您的销售方。
- **“您”、“您的”**：指本合同所涵盖的产品的购买者/所有人。
- **“产品”**：指您原始购买的产品，或者我们酌情为您提供的替换品，即根据本合同所保修的产品。
- **“原始购买价格”**：指您在购买本合同所保修的产品时为该产品所支付的金额；不包括任何适用的税款及/或收费，原始购买价格显示在您的购买凭证上。
- **“购买凭证”**：指由销售点提供的原始购买收据，注明服务合同和产品的购买日期，以及保修期和具体的保修计划选项。
- **“有效期”**：指本合同条款有效的保修期限。
- **“保修要求”**：指按照本合同，您所提交给我们的服务要求。
- **“故障”**：指在产品正常使用过程中发生的，导致您的产品未能履行其应有功能的机械和/或电气故障，包括材料或工艺方面的缺陷。
- **“电压浪涌”**：指在正确连接到电涌保护器时，由于电压过高所导致的产品损坏，但不包括由于安装不当或产品未正确连接到电源而造成的产品损坏。
- **“服务费”**：指每次提出保修要求时，您需要为本合同项下所涵盖的服务而支付的费用（如有）。
- **“意外损坏”**：指操作过程中的意外损坏；例如，由于产品跌落、液体渗透所导致的损坏，或与屏幕破损相关的损坏。并非所有的产品类型或保修计划选项都包括意外损坏保修。

- **“修理”**：当您的产品发生本合同项下的故障时，我们对您的产品进行修补、修理或恢复，以使其能正常运行。用于维修的产品零件可能是新的、使用过的、翻新的或者非原厂的配件，但均会符合原产品的出厂规格。
- **“更换”或“替换品”**：当我们确定您原来的产品无法维修时，我们会为您提供一台替换品。您谨此同意：我们有权将您的缺陷产品更换为具有相同或相似的特性和功能的全新的、重装的或翻新的产品。

服务合同有效期 - 保修的生效日期

1. **对于由电压浪涌或意外损坏（如果已购买且适用）所导致的产品损坏，保修始于产品购买之日，直至您的购买凭证所显示的保修期结束为止。**
2. **故障的保修始于制造商的原厂配件和/或人工保修的最早到期日之后，直至您的购买凭证显示的您的保修期的有效期结束为止。**

产品保修条件

为了符合本合同保修内容（定义见下文）的条件，商品必须是：（a）从授权的零售商处购买；（b）没有任何保险、或与本合同提供相同保修服务的其它保修、保障和/或服务合同。

保修内容-概述

您谨此同意：在如上所述的服务合同有效期内，我方的保修义务为：当您提出本合同保修范围内的保修要求时，我方将提供所需的人力和/或部件以修复该产品，或者，我们可根据产品的具体问题酌情决定提供替换品以代替修理该产品（简称“保修内容”）。

当产品在任何制造商的保修期内时，本合同不替换其保修或提供任何重复的服务。在此期间，任何在该保修范围内的项目均由该等制造商独立承担，本合同将不提供服务，而无论该制造商是否有能力履行其义务。我们会根据本合同的规定修理或更换您的产品。如果我们决定更换您的产品，由于技术进步，可能会导致替换品的价格低于先前产品的价格，但我们不予退还两者间的差价。您谨此确认：按照本合同被更换的所有部件或产品将完全属于我们公司的财产。当适用更换并以提供替换品代替修理时，如果被集成到产品中的任何配件、附件和/或外围设备，不是由制造商提供并包括在产品包装内，且并未与原产品一起销售，则该等配件、附件和/或外围设备将不会包括在更换项目内。

保修内容计划选项

(在购买凭证中标出，并适用于您)

1. SURFACE 保修计划：

- A) **Surface A 保修计划（仅保修故障）** - 如果已购买 Surface 计划（简称“计划”）（如您的购买凭证显示），保修范围包括上述“保修内容-概述”章节所载的内容。注：本计划不包括意外损坏。

服务费-Surface A 保修计划（仅保修故障）：在该保修计划下，无需额外支付服务费。

保修义务上限—Surface A 保修计划（仅保修故障）：您谨此确认：在您的计划保修期内，我们对所有保修要求所负有的保修义务的限于以下所列（由我们根据产品的具体问题酌情决定）：

- **对于故障的保修要求：**
 - **维修总限额**：为您的产品所提供的修理金额的总和最多等于产品的原始购买价格。一旦达到维修总限额，我们的保修义务即履行完毕，

且您的保修计划即同时结束。

或者

– **更换限额**：当我们确认合同所涵盖的产品无法修复时，我们最多为您更换一（1）次产品。如果您的产品由于故障已经被更换过一次（例如故障是由于机械/电气故障或电压浪涌所导致），我们的保修义务即履行完毕，且，您的保修计划即同时结束。

- **对于意外损坏的保修要求**：

– **不属于保修范围**。

B) SURFACE B 保修计划（保修故障和意外损坏） - 如果已购买的 Surface 计划包括意外损坏（简称“保修计划”）（如您的购买凭证所示），保修范围包括上述的“保修内容-概述”章节中所描述的内容以及意外损坏保修。

服务费-Surface B 保修计划（保修故障和意外损坏）：您谨此确认：在该保修计划下，每次对本合同下所涵盖的项目提出保修要求，则当管理人批准提供服务时，必须支付服务费[人民币 329 元]。

保修义务上限-Surface B 保修计划（保修故障和意外损坏）：您谨此确认：在您的计划保修期内，我们对所有保修要求所负有的保修义务限于以下所列（由我们根据产品的具体问题酌情决定）：

- **对于故障的保修要求**：

– **维修总限额**：为您的产品所提供的无条件修理金额的总和等于产品的原始购买价格。一旦达到修理总限额，我们的保修义务即履行完毕，且，您的保修计划即同时结束。

或者

– **更换限额**：当我们确认本合同所涵盖的产品无法修复时，我们最多为您更换一（1）次产品。如果您的产品由于故障已经被更换过一次（例如故障是由于机械/电气故障或电压浪涌所导致的损坏），我们的保修义务即履行完毕，且，您的保修计划即同时结束。

- **对于意外损坏的保修要求**：

– **维修总限额**：为您的产品所提供的修理金额的总和等于产品的原始购买价格的两倍。对于合同项下的任何一次保修要求，我们支付的最大金额将不超过产品的原始购买价格。一旦达到维修总限额，则我们的保修义务即履行完毕，且，您的保修计划即同时结束。

– **更换限额**：当我们确认合同所涵盖的产品无法修复时，我们最多为您更换两（2）次产品。如果您的产品由于意外损坏已经被更换过两次，我们对于意外损坏的保修义务即履行完毕，且，您的意外损坏保修计划即同时结束。

注意-根据“SURFACE 或平板电脑计划”的更换条款：您谨此确认：我们可根据产品的具体问题酌情决定对缺陷产品进行维修或更换。如果我们提供更换，替换品将被视为本合同所规定的“产品”，如果产品仍在保修期内，并且尚未达到保修限额，对替换品的保修将自动延续至有效期结束。注：维修或更换不会延长保修期。

如果我们选择对产品进行更换，我们可以提供提前更换服务。如果我们提供提前更换服务，我们会在收到缺陷产品之前，提前将更换产品交付给您。作为提前更换的条件，缺陷产品必须在替换品交付收据确认后的十(10)天内归还给我们。如果缺陷产品未在更换产品交付收据确认后的十(10)天内归还给我们，则您必须向我们支付一笔费用，该笔费用相当于替换品的建议零售价。

您谨此确认：我们有权将缺陷产品更换为型号或颜色可能与原缺陷产品不同，但具有相同或相似的特性和功能的全新的、或重装的或翻新的产品。

2.XBOX 计划（只适用于故障）：

如果您购买了 Xbox 更换计划（简称“计划”）（如您的购买凭证所显示），且您从微软的零售商处所购买的以下这些单独包装或套装的组件，那么您所购的计划就下列组件将提供故障保修以及随后列出的服务：

- 一（1）台 Xbox 游戏机产品；
- 一（1）台 Kinect 动作感应器产品；和
- 最多两（2）台 Xbox 标准控制器产品。

更换服务-当合同项下的保修要求发生时，您的保修计划将提供：

- 最多更换一（1）次您原购买的 Xbox 游戏机产品；
- 最多更换一（1）次您原购买的 Kinect 动作感应器产品；和
- 最多更换两（2）次您原购买的 Xbox 标准控制器产品。

您谨此同意：我们有权将缺陷产品更换为型号或颜色可能与原缺陷产品不同，但具有相同或相似的特性和功能的全新的、重装的或翻新的产品。

服务费- XBOX 计划：购买此计划，无需支付服务费。

保修义务上限-XBOX 计划：根据本计划，我们对所有保修要求所负有之保修义务之上限的最高金额不高于您产品的原始购买价格。

- 如果您的 Xbox 游戏机和 Kinect 动作感应器已分别被更换过一次，根据您的计划，您将不再获得 Xbox / Kinect 系统的这两个产品组件的保修。
- 如果您的 Xbox 标准控制器产品已被更换过两次，则根据您的计划，您将不能再获得 Xbox / Kinect 系统的该组件的保修。

在合同保修期内，如果我们为您更换了一次 Xbox 控制台、一次 Kinect 的动作感应器、以及两（2）次 Xbox 标准控制器产品，则我们的保修义务即履行完毕，且，您的保修计划即同时结束。

注意- 根据“XBOX 计划”，意外损坏不在保修范围内：操作时发生的意外损坏（意外损坏）不包括在保修范围内，不提供意外损坏保修。

包含在本服务合同内的额外服务内容

在保修期内，按照您的合同，如果您的产品由于相同的问题已经维修过三（3）次，在第四（4次）发生相同问题并需要维修时，如此次维修涵盖在您的合同内（“符合条件的维修服务”），我们将提供一个相同种类和质量的产品以更换您的产品，但更换产品不一定是同一个品牌，或者，我们会根据您的使用年限及具体问题，在符合“保修义务上限”的前提下，酌情决定向您退还与产品的公平市场价格等额的金额。您谨此确认：根据本额外服务条款，在生产商的保修期内或由于操作而导致意外损坏（如已购买且适用）而进行的任何维修，则不属于本额外服务条款下所述的符合条件的维修服务。

服务地点

对于本合同涵盖的保修要求，您须将产品送到我们授权的服务中心（例如亲自送交或预付费用并在投保后快递）。

保修义务上限

您谨此确认：除了在“保修计划选项”条款内列出并适用于“您的计划”的内容外，我们或零售商都不对任何附带或间接的损坏负有任何责任，包括但

不限于：财产损失、由于任何产品或设备的故障、服务推延或无法提供服务、或无法修理部件/组件而导致的时间损失或数据丢失。我们或零售商不对任何以及所有您已知的预先存在的状况（定义见下文）-包括任何固有的产品缺陷-承担保修责任。

不保修的内容 - 排除

您谨此确认：与下列内容有关或由其所导致的任何修理要求不属于本合同的保修范围：

- (a) 已发生或您已知的预先存在的状况（“预先存在的状况”，是指在您购买本合同前，在所有合理的机械或电气故障概率范围内，涉及到您产品机械正常性的状况）；
- (b) 在运输过程中，由于包装不当和/或您或您的代理人运输不当所造成的损坏，包括在运输过程中对产品保护不当；
- (c) 我们授权的技术服务人员以外的任何个人所进行的改动、调整、改变、操控或维修；
- (d) 用于商业用途的商品（“商业用途”指的是租赁、商业、教育、机构或任何其他非个人用途）；
- (e) 冻结或过热而导致的损坏；
- (f) 正常磨损；
- (g) 故意以损害、有害、恶意、鲁莽或强行的方式或疏忽操作产品而导致其损坏和/或故障；
- (h) 病毒、恶意破坏、丢失、被盗或恶意的损坏或丢失；
- (i) 生锈、腐蚀、变形、弯曲；
- (j) 动物（包括宠物）、动物寄居或虫害；
- (k) 偶然事件；包括但不限于：骚乱、核辐射、战争/敌对行动或放射性污染、环境状况、暴露于一些天气条件下或自然的危险中；塌陷、爆炸或与其他物体碰撞；消防、任何形式的降水或湿度、雷击、污垢/沙、烟、核辐射、放射性污染、暴动、战争或敌对行动；
- (l) 意外损坏；除非意外损坏被标明在您的购买凭证上；
- (m) 未按照制造商所推荐的维修步骤，未按照制造商提供的规格或说明对产品进行操作/存储；
- (n) 用电不当和电力波动；
- (o) 产品被制造商召回、保修或返工以对设计或组件缺陷、结构不当、制造商的错误进行修复；无论制造商是否有能力支付维修费用；
- (p) 序列号被移除或更改的产品；
- (q) 在本合同下提供服务过程中发生的任何间接损害或服务推延，或当产品在我们授权的服务商处或正在等候我们授权的零配件的过程中，造成您无法使用产品或数据丢失；
- (r) 非故障问题；包括但不限于：瑕疵、噪音、吱吱声或外观损坏（“外观损坏”是指产品物理外观的损坏或改变，但不阻碍或妨碍产品的正常运行功能，如划痕、擦伤、或在颜色、纹理或光洁度的变化）；
- (s) 正常的定期或预防性维护，用户培训或设置调整；
- (t) 产品保修单、其他服务合同或保险所涵盖的、为产品提供的任何服务；

(u) 任何配件和外围设备（如可拆卸键盘）、或维持产品基本功能所必需的附件，但其不是由制造商提供和包括在包装内且并未与原产品一起销售的；

(v) 屏幕/显示器的缺陷；包括但不限于：由于视频游戏导致在 CRT、LCD、LED 或等离子屏上出现烧屏现象，或一个或多个视频信号的长时间显示；或破裂的屏幕（除非在您的购买凭证的意外损坏条款中另有注明）；

(w) 产品的原厂商的保修单中未涵盖的丢失组件的成本，或任何非运行/非电力驱动零件；包括但不限于：塑料部件或其它部件，诸如附件线缆、电池（除非在本合同中另有注明）、连接器、电线、保险丝、小键盘、塑料体或模型、开关和配线；或违反任何美国经济或贸易制裁的保修内容；

(x) 由于产品的操作、维护和使用所发生的财产损失或责任、或人身伤害或死亡方面的损失或责任；或

(y) 任何在中国以外地区提供的服务。

您谨此确认：您必须定期以及在在进行任何维修之前，备份所有的软件和数据。本合同的服务不包括恢复软件或数据、或从您的产品中取回数据，并且，我们无法将其转出至为您更换的产品内。在任何情况下，我们均不负责软件或数据的恢复，或从任何产品中取回数据。

如果您的产品出现的问题不在本合同的保修范围内，或在保修时，我们授权的服务商确认您的产品为“未发现问题”，那么您必须负责该服务的所有费用；包括所有运输和/或现场服务费用。

如何提交保修要求

重要提示：提交保修要求并不自动意味着您的产品的损坏或故障涵盖在对您的服务合同中。为了您的保修要求能有效进行，您必须先与我们联系，让我们初步诊断您的产品问题。如果您未经授权私自维修，本合同将不提供任何保修。

为了获得最佳的服务，请您先找出您的购买证明，并致电 86 (10) 5917 8888 与我们联系。我们的授权代表将及时获得关于您的产品所发生的问题的细节，并会先尝试通过电话和/或远程解决问题。如果我们无法通过电话和/或远程解决该问题，您将获得一个 *保修要求的服务请求号码* 以及如何为您的产品获得进一步服务的说明。

请不要将您的产品送到零售商处或运送到任何地方，除非我们指示您这样做。 如果您根据我们的指示将产品送到您附近的授权服务商或零售商处，或者如果您根据指示将产品邮寄至其他地方（如授权的仓库中心），请务必将您的产品与以下的文件一并附上：

- (1) 有缺陷的产品；
- (2) 您的购买凭证复印件；
- (3) 您的产品所遇到的问题的简要书面说明；和
- (4) 醒目地标出我们给您的保修要求服务请求号码。

注：如果我们要求您将产品邮寄到别处，我们将为您提供如何邮寄产品的具体说明。对于邮寄服务，如果您遵守所有的指示，我们将支付往返运费。请您务必小心地运送和/或邮寄产品，因为我们不会对任何由于您或您的授权代表包装不当而导致的运费或损坏负责。

只有在符合服务条款时，我们才提供保修，保修由我们授权的服务商、零售商或仓库中心提供。如果您的合同保修期在保修要求被核准的过程中到期，则本合同项下的保修将延期至被核准的保修要求被按照本合同的条款和条件服务完毕索赔的当天。

合同续期

在您的合同保修期到期后，我们可能会为您提供保修续期的选择。如果我们提供保修续期，更新的报价将反映您的产品的使用年限，以及在续期

当时的产品更换的最新成本。

服务转让

您可以将本合同项下的保修服务转让给另一位居住在中国的个人，但您需要为此致电 86 (10) 5917 8888 与管理人联系。

保障

本保修服务为一份保修服务合同，并非保险单。我们已经购买了一份保险，以确保我们履行本合同下的保修服务。如果在保修要求提交的六十 (60) 天内，我们未对属于本合同保修范围内的保修要求履行对产品的修理或更换义务，或者在您解除本合同的情况下，我们无法退还合同款的预收部分，您有权向保险公司直接请求索赔，保险公司为中国人民财产保险股份有限公司北京分公司，地址中国北京东城区朝阳门北大街 17 号。

解除合同

您可以随时致电 86 (10) 5917 8888 (或书面) 通知管理人以解除本合同。注意：以下解除合同条款只适用于本合同的原购买者。

- 如果您在合同购买之日起的 30 天内提出解除合同的要求，您将收到您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的任何保修成本后之余额的 100% 退款。如果在您向我们提出解除合同请求的 30 天内，我们未予退款，我们将每 30 天将未退还给您的到期款项额外提高 10%。
- 如果您在合同购买之日起的 30 天后提出解除合同请求，我们将按比例退还您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的保修成本后之余额的金额。
- 我们只能以以下理由解除本合同：(A) 您未支付本合同的价款/服务费；(B) 您作出了虚假陈述；或 (C) 对于本合同涵盖的产品或在其使用中，您有严重违反本合同的行为。
- *如果我们解除合同，我们将在解除合同的生效日期前的至少 15 天前，书面通知您。该通知将被发送到保存在我们档案中的您的当前地址 (电子邮件或适用的物理地址)，告知您解除合同的原因和解除生效日期。如果我们解除合同，您将收到上文所述的基于同样标准的按比例的退款，我们不支付合同解除费。*

投诉程序

我们不断地努力，为您提供一流的服务。但是，如果您不满意我们的服务，请通知我们的代表 (已在您的购买凭证中标出)。

我们会在收到您的投诉后的五 (5) 个工作日内给予答复。如果我们无法在这个时间内给您正式的答复 (例如，需要详细的调查)，我们将给您一个临时的答复并告诉您我们正在如何处理您的投诉、您获得正式答复的大概时间和谁会向您提供答复。在大多数情况下，您的投诉将在四 (4) 个星期内解决。

隐私和数据保护

您谨此明确同意，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此同意并授权我们、我们的雇员、代表、我们授权的服务机构或第三方使用您向我们提供/透露的或我们收集的您的个人信息，该等信息将严格保密，并仅在与提供本合同项下保修服务有关的范围内及目的而使用，这可能包括，按照我们的客户隐私政策，将您的数据发送到关联公司或第三方服务供应商。除按本合同与提供保修服务的目的外，我们不会未经您的许可向无关的第三方披露您的信息，我们将遵守您所在的具体管辖区内所适用的隐私和数据保护法律。

除非您所在管辖区届时有效的隐私和数据保护法律明确禁止，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此明确同意并授权：如果我们将

您的信息传递给任何人能提供适当水平的保密保护并承担保密义务，我们可能会将您的信息传送到其他国家和地区。此外，如果法律有强制要求，执法机构和其他政府机构可能会依法要求提供您的信息，以防止和侦查犯罪，以及符合法律义务。

总则

1. 合同分包。 您谨此明确同意：我们可以将合同下我们的义务转包或分包给第三方履行，但在这种情况下，我们仍然对您承担全部及直接的责任。

2. 放弃条款;可分割性。 一方要求另一方履行本合同任何规定时，如果对方不履行，将不会影响今后其向对方要求履行此规定的权利；如果一方放弃此规定也将不会被理解为该规定本身的失效。如果根据任何适用的法律，本合同的任一规定无法强制执行或无效，或被适用的法院判决认定为无效，则该等规定的不可强制执行性或无效性将不会使本合同作为一个整体而无法被强制执行或无效，在此情况下，该等规定将被修订和解释，使该等不可强制执行或无效规定之拟定目的在适用法律或适用的法院判决允许的最大范围内能被实现。

3. 声明。 您明确同意我们出于任何和所有目的，用您提供给我们的任何电话号码、或物理或电子地址与您联系。所有有关本合同的通知或请求将采用书面形式，并可以通过任何合理的方式，包括通过邮寄、电子邮件、传真、短信或公认的商业隔夜快递发送。当我们按照您所提供的电子邮箱或传真号码向您发送通知后，或按照您所提供的街道地址向您邮寄通知的三（3）天之后，通知将被认为已投递给您。

4. 适用法律： 本服务合同适用中华人民共和国法律。

完整协议

本服务合同（包括购买凭证、保修期、条件、保修服务上限、例外和排除条款）和您的购买凭证，构成我们与您之间的完整协议，并且除法律规定外，未在本合同中载明的任何陈述、承诺或条件均不改变本合同之条款。

仲裁：

凡因本服务合同引起的或与本服务合同有关的任何争议，均应提交位于北京的中国国际经济贸易仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。