

“适用于 Surface Hub 的 Microsoft 延长保修服务合同”

服务合同条款和条件（以下简称“合同”）

感谢您最近购买“适用于 Surface Hub 的 Microsoft 延长保修服务合同”。请将此重要的条款和条件文件与购买证明一起保存在安全位置，因为在请求服务时需要提供这两份文件。本合同中包含的信息旨在作为有价值的参考指南，帮助您确定和理解合同“保护的”对象。有关本合同中包含信息或一般性保护的任何问题，请联系 Microsoft: <https://support.microsoft.com>。

要了解有关您的产品的更多信息以及在出现任何问题时如何与 Microsoft 联系，请访问：<https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>。

定义

在本合同中，以下大写和粗体文本具有规定的含义-

- “**管理者**”：微软中国有限公司，地址：北京市海淀区丹棱街 5 号，邮编：100080。网站 www.microsoft.com。
- “**故障**”：该产品的机械和/或电气故障，导致其不再能够执行预期功能；此类故障由材料或工艺缺陷引起。
- “**合同**”、“**服务合同**”：本文档详细说明了在从 Microsoft 或我们的零售商处购买产品后提供给您的 Microsoft 服务合同的所有条款、条件、排除项和限制。
- “**间接损失**”：您因受保护事件而招致的损失或成本，但其本身不受本合同的具体保护，包括收入或利润损失、使用或数据损失或其他额外成本。
- “**责任限制**”：本合同项下对于任一服务请求的最大责任，以及在合同期限内的总计责任，如“服务选项”中所述。
- “**制造商**”、“**Microsoft**”：本产品的原始设备制造商，也是本合同的管理者。网站 www.microsoft.com。
- “**原始购买价格**”：您为产品支付的金额；不包括任何适用的税费和/或费用，如您的购买证明所示。
- “**产品**”：您购买的受本合同保护并列在“产品资格”部分中的合格 Microsoft Surface Hub。（注意：保护包括摄像头、数字触控笔、无线一体式键盘和电源线，并且仅当 Microsoft 在单一的一体式包装中供应上述物品时才提供此类保护。）
- “**购买证明**”：销售点提供的原始购买收据，用于确认购买本合同的日期、购买的产品和期限。
- “**维修**”：我们为修复、补救或将您的产品恢复到故障后的良好运行状态而采取的措施。用于维修产品的零件可能是全新、已使用或翻新的零件，其性能符合原始产品的出厂规格。
- “**更换**”或“**替换品**”：通过我们的安排提供给您的产品。我们根据自行判断，将有缺陷的产品更换为具备相等或类似功能的全新、重建或翻新型号，并且我们不保证替换品与之前的产品具有相同的型号、大小、尺寸或颜色。
- “**零售商**”：已获得 Microsoft 授权向您出售本合同的卖方。
- “**请求服务**”：您根据本合同提出的维修或更换请求。
- “**服务**”：指本合同项下提供的维修和更换服务。
- “**服务费**”：您需要为每个受本合同保护的服务请求支付的金额。
- “**保护摘要**”：您的在线 Microsoft 帐户的第一页，如“服务选项”中声明，其中确认您在本合同项下受到的保护。
- “**期限**”：在您的保护摘要和/或购买证明中规定的本合同条款有效期限。
- “**我们**”、“**我们的**”：Microsoft
- “**您**”、“**您的**”：本合同中所包含产品的购买者/所有者。

提供服务的有效日期和期限

故障保护在制造商的原始零件和/或人工保修期满时开始，并在您的保护摘要中显示的剩余期限内持续，或直至达到责任限制，以较早者为准。

产品资格

为了有资格使用根据本合同提供的服务，产品必须是：(a) 符合条件的 Microsoft Surface Hub 设备；(b) 从 Microsoft 或授权零售商处购买；(c) 有至少十二 (12) 个月的制造商保修。

受保护的對象 — 一般

在上述合同期限内，如果出现故障事件的服务请求，本合同提供 (i) 维修受保护产品所需的人工和/或零件；或 (ii) 由我们自行决定更换产品以代替此类维修；或 (iii) 如果在您的保护摘要中有详细说明，则直接替换产品（以下简称“受保护”、“保护”）。有关完整详情，请参阅适用于您的计划的“服务选项”部分。

关于本合同项下服务的重要声明

- A. 如果我们为您提供替换品：
- ▶ 我们保留将有缺陷的产品更换为具有相同或相似特性和功能的全新、重建或翻新产品的权利，该产品的型号、大小、尺寸或颜色可能与之前的产品不同。
 - ▶ 技术进步可能导致替换品的零售或市场价格低于之前的产品，在这种情况下，本合同不向您提供此类差价的任何补偿。
 - ▶ 根据本合同的条款更换的任何和所有产品零件、组件或整机均应完全成为我们的财产。
 - ▶ 在大多数情况下，配件、附件和/或外围设备将不会在替换品中包含或附带提供。
- B. 本合同项下的维修和更换在任何有效的制造商保修期内均不会生效或提供任何重复的利益。在此期间，制造商保修条款下的任何受保护物品均是制造商的唯一责任，不应根据本合同受保护；无论制造商是否有能力履行其义务。
- C. 本合同项下的维修和更换仅限于本文中具体描述的物品，适用于您的合同。此处未明确表达的任何物品均不受保护（包括但不限于由 Microsoft 或其指定人员单独提供的任何培训服务）。

D. **您的责任：**您有责任定期备份任何/所有软件和/或数据；尤其是在本合同项下的任何**保护服务**开始之前。软件和/或数据传输或恢复服务不受**保护**。

服务选项

您可以在以下网址找到**保护摘要**：<https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>。

如果您购买了“适用于 Surface Hub 的 **Microsoft 延长保修服务合同**”，如您的**保护摘要**所指示，则您的**合同**包括您产品的**故障保护**。

故障

在本**合同**期限内，您将获得无限次**故障服务**的**保护**，以支付发生**故障**时您的产品的**维修**或**替换**费用，但受本合同项下的**责任限制**的约束。

责任限制

在您的**合同**期限内，我们有义务为任何一 (1) 项**服务**支付的最高费用不得超过您产品的**原始购买价格**。

在您的**合同**期限内，您将获得如下条件的**保护**：

- **替换限制：**最多一 (1) 次**替换**，由我们自行决定。一旦我们向您提供一 (1) 次**替换**，我们在本**服务合同**项下的义务将被视为完全履行且**保护**将终止；无论**合同**期限内的剩余时间有多长。（注意：**替换品**不符合本**服务合同**项下的持续**保护**资格，并且在任何情况下**替换品**均不得延长原**合同**期限。）或
- **维修限制：**最多三 (3) 次**维修**。一旦我们在您的**合同**期限内支付了三 (3) 次**维修**费用，我们在本**服务合同**项下的义务将被视为已完全履行且**保护**将终止；无论**合同**期限内的剩余时间有多长。

如果需要**更换**您的产品，所有**保护**均将终止，并且自提供**替换产品**之日起不再提供进一步的**服务**。

注意 - 关于替换品：如果我们选择**更换**您的产品，我们可能会提供高级交换服务。当我们提供高级交换服务时，我们可能会在收到您有缺陷的产品之前将**替换产品**寄送给您。确认收到所寄送**替换产品**之后，您必须在十四 (14) 个日历日内将有缺陷的产品运送给我们。如果您未在确认收到所寄送**替换产品**的十四 (14) 个日历日内将有缺陷的产品退回给我们，我们将向您收取相当于**制造商**建议的**替换产品**零售价的未退回设备费用。

不受保护的對象 — 排除項

本合同不保护与以下方面有关或由以下方面引起的任何**服务请求**：

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (a) 任何意外损坏，即在影响您产品功能的突然和不可预见的事后对产品造成有形损坏 | (k) 在 制造商 规格或说明之外的条件下未能执行 制造商 建议的产品维护、操作或存储。 |
| (b) 您或您的代表包装和/或运输不当，造成产品在运输过程中损坏，包括在运输过程中未正确加固产品。 | (l) 产品受 制造商 召回、保修或返工以修复设计或组件缺陷、不当的结构或 制造商 错误，无论 制造商 是否能够支付此类 维修 的费用。 |
| (c) 任何 间接损失 ，包括但不限于：(i) 由定义的 故障 事件、任何未定义的机械/电气故障、 Microsoft 或其附属公司单独提供的培训服务而导致的财产损坏、时间损失、数据丢失或收入损失，或任何其他类型的损坏或与产品相关的损坏；包括但不限于与产品相关的任何未受保护的 设备 ；(ii) 因任何原因延迟提供服务或无法提供服务；(iii) 任何零件/组件的不可用；(iv) 与您因为适应产品而进行的定制安装相关的任何费用，例如第三方支架、基座和定制壁挂等；或 (v) 与之前产品在型号、大小、尺寸或颜色方面有所区别的 替换品 。 | (m) 产品已清除或更改序列号。 |
| (d) 由我们授权的维修技术人员以外的任何人进行的改造、调整、更改、操作或 维修 。 | (n) 对您的产品造成的外观损坏，包括擦伤、划痕和凹痕，除非此类外观损坏导致功能丢失。 |
| (e) 因冷冻、过热、生锈、腐蚀、翘曲或弯曲而造成的损坏。 | (o) 正常的定期或预防性维护、调整、改造或 维修 。 |
| (f) 正常磨损，或产品性能逐渐退化。 | (p) 配件和外围设备（例如可拆卸键盘、数字触控笔）或附件，除非在“ 服务选项 ”中特别说明，并且如果它们与 替换品 不兼容，则包括更换相同型号的成本。 |
| (g) 以有害、伤害性、恶意、鲁莽或冒犯性的方式故意处理产品，从而导致产品损坏和/或出现故障。 | (q) 屏幕/显示器缺陷，包括但不限于由电子游戏引起的 CRT、LCD、LED 或等离子屏幕中的图像老化、一个或多个视频信号的长时间显示或屏幕破裂。 |
| (h) 您的产品由于软件病毒的运行或任何其他基于软件的故障而导致或归因于其的损坏或故障。 | (r) 不受产品原始 制造商 保修 保护 的组件或任何非操作/非动力驱动零件的成本，包括但不限于：塑料零件或其他零件，如附件电缆、电池（除非本合同中另有规定）、连接器、电线、熔断器、键盘、塑料主体或模具、开关和接线。 |
| (i) 丢失、被盗、受到蓄意损坏或失踪不见。 | (s) 因产品的操作、维护或使用而引起的责任或财产损坏。 |
| (j) 在发生以下事件的情况下：暴动、核辐射、战争/敌对行动或放射性污染、环境条件、暴露于恶劣天气条件或自然灾害、倒塌、爆炸或与其他物体碰撞、火灾、任何类型的降水或湿度条件、闪电、泥土/沙子或烟雾、核辐射、放射性污染、暴动、战争或敌对行动、政府行为、互联网或其他电信故障。如果出现 服务请求 ，您的产品将不会受到 保护 。 | (t) 由于任何旨在作为消耗品的物品故障而产生的任何成本。 |
| | (u) 任何未提供 购买证明 的 服务请求 ，除非我们同意转让 合同 的利益。 |
| | (v) 任何用于恢复软件或数据或从您的产品中检索数据的 服务请求 。 - |
| | (w) 由使用或操作（作为造成伤害的手段）任何计算机、计算机系统、计算机软件程序、恶意代码、计算机病毒或进程或任何其他电子系统而直接或间接造成、促成或产生的任何损失、损害、责任或费用。 |

- (x) 在提供此类保护的范围内本合同项下的任何服务请求或利益，支付此类服务请求费用或提供此类利益将使我们面临联合国决议规定的任何制裁、禁止或限制或贸易或经济制裁，以及欧盟、英国、美利坚合众国的法律或法规规定的任何制裁、禁止或限制。

硬盘保留 — SSD

本服务合同不包括软件或数据的恢复或产品的数据检索，并且我们无法将任何数据转移到根据本合同条款可能提供的任何替代品。在任何情况下，我们均不负责恢复软件或数据，也不负责从任何原始产品或与之相关的设备中检索数据。

如果产品发生在“不受保护的主体”部分中确定为排除在保护范围之外的事件，或者如果在发生服务事件时，我们的授权服务商做出“未发现问题的”诊断，那么您负责承担与此类服务相关的所有费用；包括任何运输和/或现场服务费用。

服务请求

重要提示：提交服务请求并不自动表示您的产品损坏或故障受您的合同项保护。如果您进行未经授权的维修，本合同可能不提供任何保护。

请遵守以下程序，以在合理可能的情况下尽快获得授权和服务，并且无论如何应在导致服务请求的事件发生后的十四 (14) 天内执行此程序。未遵守这些程序可能会使您的服务请求无效。

当您提交服务请求时，我们将询问您关于请求维修和任何故障性质的问题。您必须尽最大努力如实回答这些问题，并且采取合理的谨慎措施，不要做出任何虚假陈述，因为未能提供准确的信息可能会使您的合同无效。

为获得最佳服务，请准备好您的购买证明并致电我们，可在 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 中获取相应电话号码，或者访问 <https://www.microsoft.com/surface/zh-CN/support/surface-hub>。

我们的授权代表将及时获取有关您在使用产品时所遇到问题的详细信息，并首先尝试通过电话和/或远程方式解决问题。如果我们未能通过电话和/或远程方式解决问题，您将收到一个服务请求编号以及有关如何为您的产品获得服务的进一步说明。

除非我们指示您，否则请勿将您的产品带回或退回给零售商或将您的产品运送到任何地方。如果您按照我们的指示邮寄产品，请务必随您的产品包含所有如下物品：

- (1) 您的购买证明副本，
- (2) 您在使用产品时所遇到问题的简短书面描述，以及
- (3) 在显著位置标注我们提供给您的服务请求编号。

注意：如果我们要求您邮寄产品，我们将向您提供有关如何邮寄产品的具体说明。对于邮寄服务，如果您遵循我们的所有说明，我们将支付往返您所在位置的运费。我们敦促您在运输和/或运送产品时谨慎行事，因为我们不对因您包装不当而导致的任何运费或损坏承担责任。在我们收到产品之前，您仍需对其负责。

当您您的产品寄送给 Microsoft 进行维修时，请勿包含任何配件、游戏或其他个人财产，因为 Microsoft 不对此类财产负责。

重要提示：请勿打开产品。打开产品可能会造成不受合同保护的损坏，并可能使您的产品失去维修资格，甚至需要付费。只有我们或我们批准的授权服务提供商可以对产品执行服务。

我们的责任

- (a) 在您退回您的产品后，我们将对产品进行检查。
- (b) 如果服务请求有效且邮资未预付，我们将退还您的邮资费用。
- (c) 如果我们确定您的产品出现本合同所述的故障，那么我们将（由我们自行选择）维修或更换。如果设备失灵是由故障引起的，我们将免费为您执行维修或更换。我们可能使用翻新设备或功能相当的产品进行替换。如果我们更换您的产品，您的原始产品将成为我们的财产，而替换品是您的财产，对该产品的保护将在合同的剩余期限内继续进行，但受责任限制的约束。
- (d) 如果您的产品在本合同的期限到期后出现故障，则我们不提供本合同项下的任何一种保护。本合同的期限到期后，对于我们诊断和维修您产品的任何问题的服务，我们可能会向您收取费用。

您的责任

为了获得本合同项下的服务或支持，您同意：

- (a) 向我们提供您产品的序列号。
- (b) 向我们提供有关您产品所出现问题的症状和原因的信息。
- (c) 响应信息请求，包括但不限于您的产品型号、连接或安装在您产品上的任何配件、显示的任何错误消息、在您的产品遇到问题之前采取的行动以及解决此问题所采取的步骤。
- (d) 在寻求服务之前将产品软件更新为当前发布的版本。
- (e) 请按照我们提供给您的说明进行操作，包括但不限于避免向我们发送无法进行维修或更换的产品和配件，以及按照运输说明包装您的产品。
- (f) 您有责任在任何维修开始之前定期备份所有软件和数据。本合同不保护软件或数据的恢复，或向/从您的产品检索数据，并且我们无法将此数据转移到可能提供给您的任何替换产品。在任何情况下，我们都不负责恢复软件或数据，也不负责从任何产品中检索数据。

欺诈

如果您提出任何欺诈性的服务请求，或者如果您使用本合同项下规定的任何欺诈手段或设备，则根据您所在司法管辖区的适用法律，您将丧失本合同项下的所有利益，并且本合同将立即终止。我们可能会将此服务请求的情况通知警方和/或任何其他执法机构。根据您所在司法管辖区的适用法律，我们保留指示对您的服务请求进行调查的权利，同时保留向您追讨对本合同规定的欺诈性服务请求进行任何调查所产生费用的权利。

如何提供保护服务

基于产品遇到的特定问题，由我们自行决定是否维修或更换原始产品，并且明确受本合同的责任限制和“不受保护的对象-排除项”部分的约束。

确认保护之后，可以通过以下任何或所有方式为有缺陷的产品提供服务：

- 首先，我们授权的 Microsoft IT 支持代理可能会尝试通过电话和/或远程方式解决问题。
- 如果电话/远程维修未成功，我们可能会派遣授权的 Microsoft 技术人员前往受保护产品的位置，以进一步评估问题并尝试在现场执行必要的维修。
 - 将在请求服务时原始受保护产品所在的位置执行受保护的维修。保护包括在受保护的故障发生后将原始受保护产品恢复到正常运行状态所需的人工和/或零件成本。
- 如果在任何时候我们确定受保护产品无法远程或现场维修，我们将提供安全拆除有缺陷产品并将其运送到我们授权的服务中心的服务。
 - 一旦受保护产品得到维修，或者如果我们确定需要更换产品，则我们还将提供此类适用的维修或更换产品的安全装运；外加基本的重新安装服务。

如果您的期限在批准的服务请求期间到期，则本合同项下的保护将延长至根据您的合同规定完全满足正在进行的批准服务请求之日。一旦此类正在进行的服务请求完成，本服务合同下的保护将终止。

服务费

在获得受保护产品的保护时，无需支付服务费。

可续签性

本合同在您的期限届满后不得续签。

可转移性

您可以将本合同项下的保护转移给另一个人。在这种情况下，您必须通过发送电子邮件通知我们：msepbus@microsoft.com，或通过拨打可在以下位置找到的电话号码：<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>。本合同项下保护的转移既不会导致期限的延长或新的开始，也不会导致此处包含的条款和条件的任何其他修改。

取消

您的取消权

您可以通过通知 Microsoft 取消请求来随时取消此合同，具体详情如下。

您可以写信给 Microsoft：主题为“计划取消”，地址为微软中国有限公司，中国北京市海淀区丹棱街 5 号，邮编：100080；通过在以下网址中找到的电话号码致电 Microsoft：<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>；或者发送电子邮件至 msepbus@microsoft.com。

冷静期

如果您在合同购买日期的四十五 (45) 天内提出取消请求，您将收到所支付合同购买价格的百分之一百 (100%) 退款，前提是在此期间未提出任何服务请求。

冷却期后

如果您在合同购买日期的四十五 (45) 天之后提出取消请求，并且未达到责任限制，则您将收到所支付合同购买价格的按比例退款。

我们的取消权

如果我们取消本合同，我们将在取消生效日期前的至少三十 (30) 天内向您提供书面通知。此类通知将发送至我们文件中您的地址（电子邮件或实际地址，如适用），并说明取消的原因和生效日期。如果我们取消本合同，您将根据与上述相同的标准按比例收到退款，并且我们不会收取取消费用。

我们可能会因以下原因取消本合同：

- (a) 您未支付合同购买价格/费用，
- (b) 您故意失实陈述，或
- (c) 您严重违反本合同项下与产品或其使用相关的义务。

投诉程序

我们的宗旨始终是为您提供一流的服务。但是，如果您对服务不满意，请通过拨打可在以下网址中找到的电话号码通知我们的一位电话代表：<http://support.microsoft.com>，或者通过发送电子邮件：msepbus@microsoft.com。

我们将在三 (3) 个工作日内确认每项投诉，除非已在您满意的情况下解决此投诉。我们将对投诉事项进行全面调查，并且您将在不超过十五 (15) 天的间隔内收到投诉进展的最新信息。完整的书面答复将在完成调查后的五 (5) 个工作日内发出。

如果我们未能在三十 (30) 天内解决投诉，我们将向您提供预期完成调查的最新时间范围。

隐私和数据保护

数据保护

我们致力于根据当前的数据保护法规（以下简称“法规”）保护和尊重您的隐私。就此法规而言，数据控制者是 **Microsoft**。以下概述我们处理您的个人数据的主要方式，有关更多信息，请访问我们的网站：Microsoft.com/privacy。

我们使用您的个人数据的方式以及我们共享数据的对象

我们将处理个人数据，即与已识别或可识别自然人有关的任何信息。我们出于以下目的持有您的个人数据：

- 出于提供处理服务请求和任何其他相关目的。这可能包括通过自动化方式做出的决定，以履行我们与您之间的合同。
- 出于研究或统计目的，以实现我们的合法利益：我们使用数据分析历史活动、改进评级算法、帮助预测未来业务影响、促进商业利益、增强产品供应以及开发新系统和流程，以及履行基于中国以外司法管辖区的法律义务。
- 向您提供您对我们请求或我们认为您可能感兴趣的信息、产品或服务，并且您已同意出于此类目的与您取得联系。
- 通知您有关我们服务的更改，以履行我们的法律和监管义务。
- 为防止欺诈、洗钱、恐怖主义融资以及履行一般法律或监管义务，我们必须履行基于中国司法管辖区的法律和监管义务。

披露您的个人数据

我们可能会向第三方披露您的个人数据，这些第三方向我们或代表我们执行服务的服务提供商提供产品或服务。这些包括集团公司、代理、第三方管理者、保险公司、信贷机构、欺诈检测机构、律师/大律师、会计师、监管机构，以及法律可能要求的其他机构。

您的权利

您有权：

- a) 随时反对出于直接营销目的处理您的个人数据；
- b) 反对基于我们的合法利益处理您的个人数据；
- c) 访问并获取我们控制的个人数据的副本，以及获取有关如何以及基于何种依据处理这些个人数据的信息；
- d) 要求删除您的个人数据；
- e) 要求更新或更正任何不充分、不完整或不准确的数据。
- f) 限制处理您的数据。
- g) 要求我们以结构化的、常用的、机器可读的格式向您提供您的个人数据，或者您可以要求将其直接“移植”到另一个数据控制者，但在每种情况下，仅当处理是基于您的同意或履行与您签订的合同，并且通过自动化方式进行此类处理；
- h) 向当地数据保护机构提出投诉；
- i) 在基于您的同意进行处理的任何时间撤回您的同意，但不影响撤回前基于同意的处理的合法性。

保留

您的数据的保留时间不会超过必要时间，并将根据我们的数据保留政策进行管理。在大多数情况下，保留期为合同或与您的业务关系到期后的十 (10) 年，除非我们因业务、法律或监管要求而需要将数据保留更长时间。

如果您对使用您的个人数据有任何疑问，请联系数据保护官。请参阅网站 (Microsoft.com/privacy) 获取完整地址详细信息。

一般规定

法律

本合同各方可自由选择适用于本合同的法律。除非另有特别约定，否则本合同应受中华人民共和国法律的约束。

分包

我们可以将我们的义务履行分包或转让给第三方，但在进行分包时，我们不会免除对您承担的义务。

可分割性

如果本合同的任何部分被宣布为不可执行或无效，其余部分将继续有效和可执行。

通知

您明确同意出于管理您的合同的目的，通过您提供给我们任何电话号码、实际地址或电子地址与您取得联系。与本合同有关的所有通知或请求均采用书面形式，并可通过任何合理方式发送，包括邮寄、电子邮件、传真、短信或公认的商业隔夜快递。通过您提供给我们电子邮件或传真号码发送给您时，通知即被认为是已送达；如果是邮寄至您提供的街道地址，则在三 (3) 天后视为已送达。

完整协议

本合同：包括**保护摘要**、条款、条件、限制、例外和排除项以及**您的购买证明**，共同构成**我们与您**之间的完整协议，除非法律要求，否则本文中未包含的任何陈述、承诺或条件均不得修改这些条款。

Microsoft、Surface 和 Xbox 是 **Microsoft** 集团公司的商标。