

## "MICROSOFT EXTENDED HARDWARE PLAN"

### Kontrak Perkhidmatan Komersil Terma & Syarat

#### PASTIKAN MENDAFTAR SERVICE CONTRACT ANDA ONLINE!

Untuk memaksimumkan manfaat Anda, sila pergi ke <https://mybusinessservice.surface.com/> dan daftarkan Kontrak Perkhidmatan anda dalam masa 10 hari dari tarikh pembelian. Kegagalan berbuat demikian boleh menyebabkan kelewatan perkhidmatan penting apabila anda mempunyai Tuntutan.

**TAHNIHAH!** Terima kasih atas pembelian "Microsoft Complete" Anda baru-baru ini. Sila simpan terma dan syarat-syarat penting dokumen ("**Service Contract**", "**Contract**") ini, dan Bukti Pembelian bersama-sama di tempat yang selamat, kerana ini akan diperlukan pada masa Tuntutan. Maklumat yang terkandung dalam dokumen Contract ini bertujuan untuk dijadikan panduan rujukan yang berharga untuk membantu Anda menentukan dan memahami APA YANG DILINDUNGI bawah Contract Anda atau dilindungi oleh insurans yang anda layak. Untuk apa-apa pertanyaan tentang maklumat yang terkandung dalam dokumen Contract ini, atau Perlindungan Anda secara umum, sila hubungi Pentadbir di 1800-886-295 atau + 65-6370-9000.

#### TAKRIF

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

- **"Kami", "Kita", "Pembekal", "Penanggung kewajipan", "Pentadbir"**: pihak atau pihak-pihak bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan di bawah Contract ini sebagai pembekal/penanggung kewajipan service contract, serta mengendalikan pentadbiran di bawah Contract ini sebagai Pentadbir service contract, yang merupakan Microsoft Regional Sales Corp, terletak di Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road Singapore, 119968.
- **"Peruncit"**: penjual yang telah diberi kuasa oleh Kami untuk menjual Contract ini kepada Anda.
- **"Anda", "Kamu"**: pembeli/pemilik Produk(-produk) yang diliputi oleh Contract ini.
- **"Produk (-produk)"**: item(-item) yang Anda asalnya beli, atau mengikut budi bicara Kami, item Penggantian yang disediakan oleh Kami, yang akan dilindungi di bawah Contract ini.
- **"Harga Pembelian Asal"**: jumlah yang dibayar oleh Anda untuk Produk(-produk) yang dilindungi; tidak termasuk mana-mana cukai dan/atau fi, seperti yang ditunjukkan pada Bukti Pembelian Anda.
- **"Bukti Pembelian"**: resit pembelian asal yang disediakan di tempat jualan yang mengesahkan tarikh yang mana Service Contract dan Produk telah dibeli, serta tempoh Terma dan Pilihan Coverage Plan khusus.
- **"Terma"**: tempoh masa bagi peruntukan Contract ini adalah sah.
- **"Tuntutan"**: permintaan untuk pembayaran terhadap Kami untuk Perlindungan Kerosakan selaras dengan Contract ini.
- **"Kerosakan"**: kegagalan mekanikal dan/atau elektrik Produk Anda untuk menjalankan fungsinya yang dimaksudkan, termasuk kecacatan dalam bahan atau mutu kerja; yang berlaku semasa penggunaan biasa Produk.
- **"Kerosakan Tidak Disengajakan"**: kerosakan yang tidak disengajakan dari pengendalian; seperti kerosakan akibat menjatuhkan Produk yang dilindungi, tumpahan cecair, atau yang berkaitan dengan kerosakan skrin.
- **"Pembaikan"**: tindakan Kami ambil untuk memperbaiki, memulihkan, atau mengembalikan Produk Anda kepada keadaan berfungsi baik berikut Kerosakan yang dilindungi. Bahagian yang digunakan untuk Pembaikan Produk mungkin bahagian baharu, digunakan, diubahsuai atau pengilang bukan asal yang melaksanakan spesifikasi kilang Produk asal.
- **"Ganti" atau "Penggantian(-penggantian)"**: penghantaran kepada Anda sesuatu item penggantian sekiranya Kami menentukan Produk Anda sebelumnya tidak sesuai untuk Pembaikan. Kami berhak untuk Menggantikan Produk Anda yang rosak dengan yang item baharu, dibina semula atau diubah suai yang ciri dan kefungsiannya yang setara atau serupa.

#### TERMA SERVICE CONTRACT - TARIKH KUATKUASA PERLINDUNGAN

1. **Perlindungan untuk Kerosakan** bermula apabila luputnya bahagian yang terpendek bahagian asal pengeluaran dan/atau jaminan buruh dan berterusan bagi baki Terma Anda ditunjukkan pada Bukti Pembelian Anda. *Liputan Kerosakan disediakan oleh Microsoft dan Tuntutan yang timbul daripada Kerosakan perlu dibayar oleh Microsoft menurut terma-terma Kontrak ini.*

#### KELAYAKAN PRODUK

Bagi layak untuk Perlindungan (ditakrifkan di bawah) di bawah Contract ini, barang niaga mestilah: (a) yang dibeli daripada Peruncit yang diberi kuasa; dan (b) tidak dilindungi di bawah mana-mana insurans, jaminan, jaminan dan/atau service contract lain yang menyediakan manfaat yang sama seperti yang dinyatakan di dalam ini.

#### APA YANG DILINDUNGI - AM

Semasa TERMA SERVICE CONTRACT diterangkan di atas, sekiranya berlaku Tuntutan dilindungi Contract ini menyediakan buruh dan/atau bahagian yang diperlukan untuk Pembaikan Produk yang dilindungi, atau pada budi bicara mutlak Kami, Penggantian Produk yang dilindungi sebagai ganti Pembaikan ("**Perlindungan**").

Perlindungan yang dinyatakan dalam Kontrak ini tidak menggantikan atau menyediakan manfaat duplikasi dalam tempoh jaminan mana-mana pengilang yang aktif. Dalam tempoh itu, apa jua yang dilindungi di bawah jaminan itu adalah menjadi tanggungjawab tunggal pengeluaran dan tidak akan dipertimbangkan di bawah Contract ini; tanpa mengira keupayaan pengeluaran untuk memenuhi tanggungjawabnya.

Untuk Tuntutan Kerosakan, Kami akan membaiki atau menggantikan Produk Anda menurut peruntukan-peruntukan Contract ini. Jika Kami membuat keputusan untuk Menggantikan Produk Anda, kemajuan teknologi boleh menyebabkan Penggantian dengan harga jualan yang lebih rendah berbanding Produk yang dilindungi sebelum ini, dan tiada pembayaran balik berdasarkan mana-mana perbezaan kos item Penggantian akan disediakan. Mana-mana dan semua bahagian atau unit yang Diganti bawah Contract ini menjadi atau harta Kami secara keseluruhannya. *Apabila Penggantian dapat digunakan dan disediakan sebagai ganti Pembaikan, mana-mana aksesori, lampiran dan/atau peralatan yang bersepadu dengan produk, tetapi yang tidak diperuntukkan*

## PILIHAN COVERAGE PLAN

*(Seperti yang ditunjukkan pada Bukti Pembelian anda dan boleh dipakai kepada Anda)*

### PELAN PERMUKAAN:

**PELAN PERMUKAAN (Kerosakan Sahaja)** – Jika Pelan Permukaan (“Pelan”) telah dibeli (seperti yang dinyatakan pada Bukti Pembelian Anda), Perlindungan merangkumi apa yang diterangkan dalam bahagian “APA YANG DILINDUNGI - AM” di atas.

**HAD LIABILITI – PELAN PERMUKAAN (Kerosakan):** Dalam Terma Pelan Anda, jumlah maksimum yang Kami wajib bayar berkaitan dengan semua Tuntutan menurut Contract ini ialah:

- *Untuk Tuntutan Kerosakan Dilindungi:*
  - *Had Pembaikan Agregat:* pembaikan yang tidak terhad untuk Produk Anda yang dilindungi sehingga jumlah yang sama dengan Harga Belian Asal Produk yang dilindungi. Sebaik sahaja had pembaikan agregat ini telah dicapai, tanggungjawab Kami akan dianggap dipenuhi dan perlindungan di bawah Pelan Anda tamat.
  - *Had Penggantian:* sehingga satu (1) penggantian Produk Anda yang dilindungi sekiranya Kami menentukan bahawa Produk yang dilindungi tidak boleh diperbaiki. Jika Produk anda pernah digantikan sekali untuk tujuan yang Kerosakan (seperti Kerosakan akibat kerosakan mekanikal/elektrik), kewajipan Kami untuk Perlindungan Kerosakan akan dianggap dipenuhi dan Perlindungan Kerosakan bawah Pelan Anda berakhir.
- *Untuk Perlindungan Kerosakan Tidak Disengajakan:*
  - *Tidak Dilindungi*

**NOTIS – TENTANG PENGGANTIAN BAWAH APA-APA “PELAN PERMUKAAN” (TUNTUTAN KEROSAKAN):** Penentuan sama ada sesuatu produk yang rosak akan Dibaiki atau Diganti adalah atas budi bicara Kami. Jika Penggantian disediakan, ia akan dianggap sebagai “Produk” dilindungi seperti yang dirujuk dalam peruntukan-peruntukan Contract ini, dan jika Terma masih berkuat kuasa dan had liabiliti tidak dipenuhi, Perlindungan untuk Produk Penggantian secara automatik akan berterusan bagi baki Terma. *NOTA: Pembaikan atau Penggantian tidak melanjutkan Terma.*

Jika Kami memilih untuk memberikan Penggantian, Kami boleh menyediakan perkhidmatan pertukaran awal. Jika Kami menyediakan perkhidmatan pertukaran awal, Produk Penggantian akan dihantar kepada Anda terlebih dahulu sebelum kami menerima produk rosak. SEBAGAI PERTUKARAN, PRODUK ROSAK ITU MESTILAH DIKEMBALIKAN KEPADA KAMI DALAM TEMPOH SEPULUH (10) HARI KALENDAR DARI TARIKH PENERIMAAN PENGHANTARAN DISAHKAN PRODUK GANTIAN. Jika produk rosak itu tidak dikembalikan kepada kami dalam tempoh sepuluh (10) hari kalendar dari tarikh penerimaan penghantaran disahkan Produk Gantian, Anda akan dinilai fi peranti dikembalikan yang bersamaan dengan Harga Runcit Dicadangkan pengeluar bagi Produk Penggantian. KAMI BERHAK UNTUK MENGGANTIKAN PRODUK YANG ROSAK DENGAN YANG ITEM BAHARU, DIBINA SEMULA ATAU DIUBAH SUAI YANG CIRI DAN KEFUNGSIAN YANG SETARA ATAU SERUPA, YANG MUNGKIN BUKAN MODEL ATAU WARNA YANG SAMA SEPERTI PRODUK YANG DILINDUNGI SEBELUMNYA.

### MANFAAT TAMBAHAN YANG DIMASUKKAN DALAM SERVICE CONTRACT

Sepanjang Terma, jika diakibatkan oleh Kerosakan, Produk Anda mempunyai Tiga (3) Pembaikan dilindungi di bawah Contract anda untuk masalah yang sama dan Pembaikan keempat (4<sup>th</sup>) diperlukan untuk masalah yang sama dan dianggap dilindungi di bawah Contract Anda (“**Pembaikan Perkhidmatan Yang Layak**”), Kami akan Menggantikan Produk anda dengan satu jenis dan kualiti yang sama, tetapi tidak semestinya sama jenama, atau, mengikut budi bicara mutlak Kami, menyediakan Anda dengan pembayaran balik yang sama dengan nilai pasaran wajar Produk seperti yang ditentukan oleh Kami berdasarkan usia Produk dan tertakluk kepada seksyen “HAD LIABILITI”. Apa-apa perkhidmatan Pembaikan yang dilakukan sewaktu Produk Anda di bawah tempoh waranti pengilangnya tidak dianggap Pembaikan Perkhidmatan Yang Layak di bawah manfaat ini.

### TEMPAT PERKHIDMATAN

Untuk semua Tuntutan yang dilindungi, Contract ini menyediakan penghantaran prabayar Produk yang terjejas ke lokasi perkhidmatan yang ditetapkan oleh Pentadbir, serta penghantaran Produk Diperbaiki (atau Penggantian, jika berkenaan) kembali ke lokasi berdaftar Anda dalam fail.

### HAD LIABILITI

Selain yang dinyatakan dalam seksyen “PILIHAN COVERAGE PLAN” sepertimana yang terpakai bagi “Pelan Anda”, sama ada Kami atau Peruncit akan bertanggungjawab terhadap mana-mana kerosakan sampingan atau berbangkit; termasuk tetapi tidak terhad kepada: kerosakan harta benda, masa kehilangan atau kerosakan data akibat daripada Kerosakan mana-mana Produk atau peralatan, daripada kelewatan dalam perkhidmatan atau ketidakupayaan untuk memberi perkhidmatan, atau akibat daripada ketiadaan alat/komponen Pembaikan. Sama ada Kami atau Peruncit akan bertanggungjawab terhadap apa-apa dan semua Keadaan Sedia Ada (ditakrifkan di bawah) yang diketahui oleh Anda, termasuk apa-apa kelemahan Produk sedia ada.

### APA YANG TIDAK DILINDUNGI – PENGECUALIAN KEROSAKAN

#### CONTRACT INI TIDAK MELIPUTI APA-APA TUNTUTAN BERHUBUNGAN DENGAN ATAU AKIBAT:

- (a) Keadaan Sedia Ada yang dilakukan atau diketahui oleh Anda (“Keadaan Sedia Ada” merujuk kepada keadaan yang, dalam semua kebarangkalian mekanikal atau elektrik yang munasabah, berkaitan dengan kecergasan mekanikal Produk anda sebelum Contract ini dibeli);
- (b) Pembungkusan yang tidak betul dan/atau pengangkutan oleh Anda atau wakil Anda menyebabkan kerosakan kepada Produk semasa ia dalam perjalanan, termasuk pengikatan Produk secara tidak wajar semasa pengangkutan;

- (c) Pengubahsuaian, pelarasan, perubahan, manipulasi atau pembaikan yang dibuat oleh orang selain juruteknik servis yang dibenarkan oleh Kami;
- (d) Kerosakan akibat pembekuan atau pemanasan melampau;
- (e) Haus dan lusuh biasa;
- (f) Perlakuan sengaja atau cuai terhadap Produk dengan cara yang berbahaya, memudaratkan, berniat jahat, melulu atau menyinggung yang menyebabkan kerosakan dan/atau kegagalannya;
- (g) Virus, vandalisme, kehilangan, kecurian, kerosakan atau kehilangan yang berniat jahat;
- (h) Karat, kakisan, meleding, melentur;
- (i) Haiwan (termasuk binatang kesayangan), tempat kediaman binatang atau serangan serangga;
- (j) 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; runtuh, letupan atau perlanggaran oleh atau dengan objek lain; api, sebarang jenis hujan atau kelembapan, kilat, kotoran/pasir, asap, radiasi nuklear, pencemaran radioaktif, rusuhan, tindakan peperangan atau bermusuhan;
- (k) Kerosakan Tidak Disengajakan;
- (l) Kekurangan melaksanakan penyelenggaraan disyorkan pengilang, operasi/penyimpanan Produk tersebut dalam keadaan di luar spesifikasi atau arahan pengeluar;
- (m) Penggunaan tidak wajar elektrik dan turun naik kuasa;
- (n) Barangan dagang yang tertakluk kepada penarikan balik, jaminan atau kerja semula pengilang untuk memperbaiki kekurangan reka bentuk atau komponen, pembinaan yang tidak betul, ralat pengilang tanpa mengira keupayaan pengeluar untuk membayar bagi pembaikan itu;
- (o) Barangan dagang yang telah dibuang atau diubah nombor siri;
- (p) Apa-apa kerugian serta kerosakan atau kelewatan dalam memberikan perkhidmatan di bawah Service Contract ini, atau kehilangan penggunaan atau data dalam tempoh masa di mana Produk berada di tempat penyelenggara diberi kuasa atau selainnya menunggu bahagian sebagaimana yang dibenarkan oleh Kami;
- (q) 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 warna, tekstur, atau kemasan);
- (r) Penyelenggaraan biasa berkala atau pencegahan, pendidikan pengguna atau menubuhkan pelarasan;
- (s) Apa-apa perkhidmatan bagi Produk yang dilindungi oleh jaminan, service contract lain yang disediakan oleh seseorang selain daripada Kami, atau insurans yang disediakan oleh seseorang selain daripada Syarikat Insurans;
- (t) Aksesori dan peralatan (seperti papan kekunci boleh pisah), atau lampiran yang penting untuk fungsi-fungsi asas produk, tetapi yang tidak diperuntukkan dan dimasukkan oleh pengilang dalam pembungkusan dan dengan jualan asal Produk yang dilindungi;
- (u) Ketidaksempurnaan skrin/monitor; termasuk tetapi tidak terhad kepada: imej dirakam di dalam skrin CRT, LCD, LED atau plasma disebabkan oleh permainan video, paparan yang berpanjangan dari satu atau lebih isyarat video; atau skrin retak;
- (v) Kos komponen hilang (kecuali ia dilindungi oleh jaminan berkanun) atau mana-mana bahagian bukan operasi / bukan didorong oleh kuasa; termasuk tetapi tidak terhad kepada: bahagian plastik atau bahagian lain seperti kabel aksesori, bateri (kecuali sebagaimana yang dinyatakan dalam Contract ini), penyambung, kord, fius, pad kekunci, badan plastik atau acuan, suis dan pendawaian;
- (w) Perlindungan yang akan melanggar mana-mana sekatan ekonomi atau perdagangan A.S.;
- (x) Liabiliti atau kerosakan harta benda, atau kecederaan atau kematian mana-mana orang yang timbul daripada pengendalian, penyelenggaraan atau penggunaan Produk; atau
- (y) Mana-mana perkhidmatan yang dilakukan di luar Malaysia.

ANDA BERTANGGUNGJAWAB UNTUK MENYANDARKAN SEMUA PERISIAN DAN DATA SECARA TETAP DAN SEBELUM PERMULAAN APA-APA PEMBAIKAN. CONTRACT INI TIDAK MELINDUNGI PEMULIHAN PERISIAN ATAU DATA, ATAU DAPATAN SEMULA DATA KE/DARI PRODUK ANDA YANG DILINDUNGI, DAN KAMI TIDAK BOLEH MEMINDAHKAN YANG TERSEBUT KEPADA MANA-MANA PERANTI GANTIAN YANG BOLEH DIBERIKAN KEPADA ANDA. DALAM APA JUA KEADAAN, KAMI TIDAK AKAN BERTANGGUNGJAWAB UNTUK PEMULIHAN PERISIAN ATAU DATA, ATAU MENDAPATKAN SEMULA DATA DARI MANA-MANA PRODUK.

JIKA PRODUK ANDA MENGALAMI SESUATU KEJADIAN YANG DIKECUALIKAN DARIPADA PERLINDUNGAN DI BAWAH SEKSYEN INI, ATAU SEKIRANYA BERLAKU KEJADIAN PERKHIDMATAN DI MANA TERDAPAT DIAGNOSIS "TIADA MASALAH DIJUMPAI" DARI PENYELENGGARA KAMI YANG DIBERI KUASA, MAKA ANDA BERTANGGUNGJAWAB UNTUK SEMUA KOS YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERKHIDMATAN TERSEBUT; TERMASUK APA-APA KOS KHIDMAT PENGHANTARAN DAN/ATAU DI TAPAK.

#### CARA MEMFAILKAN TUNTUTAN

**PENTING: PENGEMUKAAN TUNTUTAN TIDAK SECARA AUTOMATIK BERMAKNA KEROSAKAN KEPADA PRODUK ANDA DILINDUNGI DI BAWAH SERVICE CONTRACT ANDA ATAU SIJIL INSURANS.** Agar tuntutan dipertimbangkan, Anda perlu terlebih dahulu perlu menghubungi Kami untuk diagnosis awal berkenaan masalah dengan Produk Anda. **TIDAK ADA PERLINDUNGAN DI BAWAH CONTRACT INI ATAU SIJIL INSURANS JIKA ANDA MEMBUAT PEMBAIKAN YANG TIDAK DIBENARKAN.**

Untuk perkhidmatan terbaik, pastikan bukti pembelian Anda disediakan dan hubungi Kami di 1800-886-295, +65-6370-9000, atau pada nombor yang didapati pada <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Wakil-wakil sah kami akan segera mendapatkan butiran berkenaan isu yang Anda sedang alami dengan Produk, dan pertama kali akan cuba untuk menyelesaikan keadaan itu melalui telefon dan/atau dari jauh. Jika Kami tidak berjaya menyelesaikan isu itu melalui telefon dan/atau dari jauh, Anda akan dibekalkan dengan Nombor permintaan perkhidmatan tuntutan dan arahan selanjutnya tentang cara mendapatkan perkhidmatan untuk Produk Anda.

*Sila jangan ambil atau pulangkan Produk Anda kepada Peruncit atau mengirimitkan Produk anda ke mana sahaja, melainkan Kami diarahkan Anda berbuat demikian. Jika Anda diarahkan oleh Kami membawa Produk kepada penyelenggara yang diberi kuasa berhampiran Anda atau kepada Peruncit, atau jika*

Anda diarahkan untuk mengirimitkan Produk ke tempat lain (seperti pusat depot yang diberi kuasa), sila pastikan anda menyertakan semua yang berikut dengan Produk Anda:

- (1) Produk yang rosak;
- (2) Salinan Bukti Pembelian Anda;
- (3) Penerangan bertulis ringkas tentang masalah Anda yang alami dengan Produk; dan
- (4) Notasi menonjol Anda *bagi Nombor permintaan perkhidmatan tuntutan* yang Kami berikan kepada Anda.

NOTA: Jika Kami memerlukan Anda mengedpos Produk ke tempat lain, Kami akan menyediakan Anda arahan khusus tentang cara mengedpos Produk. Untuk perkhidmatan mel, Kami akan membayar untuk penghantaran dari dan ke Lokasi Anda jika Anda mengikut semua arahan. Anda disarankan berhati-hati apabila mengangkut dan/atau mengirimitkan Produk, kerana Kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang caj pengangkutan atau kerosakan akibat pembungkusan tidak wajar oleh Anda atau wakil Anda yang diberi kuasa.

Perlindungan hanya disediakan untuk perkhidmatan memenuhi syarat yang dijalankan oleh penyelenggara, Peruncit, atau pusat depot yang telah diberi kuasa oleh Kami. Jika Terma Anda luput pada masa Tuntutan diluluskan, Perlindungan Kerosakan bawah Contract ini akan dilanjutkan sehingga tarikh Tuntutan diluluskan dalam yang kemajuan telah dipenuhi sepenuhnya menurut terma-terma dan syarat-syarat Contract ini.

## PEMBATALAN

*Anda boleh membatalkan Contract ini pada bila-bila masa dengan memaklumkan Pentadbir di 1800-886-295 atau + 65-6370-9000 (atau secara bertulis) tentang permohonan pembatalan. NOTIS: Peruntukan pembatalan yang berikut terpakai kepada pembeli asal Contract sahaja.*

- Jika permintaan pembatalan Anda dalam tempoh 30 hari dari tarikh pembelian Contract, Anda akan menerima 100% bayaran balik daripada harga pembelian Contract yang dibayar oleh Anda, ditolak sebarang Tuntutan dibayar oleh Kami. Jika bayaran balik Anda tidak dibayar atau dikreditkan dalam masa 30 hari selepas permintaan pembatalan Anda kepada Kami, Kami akan menambah 10% kepada bayaran balik layak untuk anda untuk setiap 30 hari bayaran balik itu tidak dibayar oleh Kami.
- Jika permintaan pembatalan Anda dibuat selepas 30 hari dari tarikh pembelian Contract, Anda akan menerima pro-rata bayaran balik daripada harga pembelian Contract yang dibayar oleh Anda, ditolak sebarang Tuntutan dibayar oleh Kami.
- Kami hanya boleh membatalkan Contract ini atas sebab-sebab berikut: (A) tidak membayar harga/fi pembelian Contract oleh Anda; (B) salah nyata yang ketara oleh anda; atau (C) pelanggaran kewajipan besar di bawah Contract ini oleh Anda berhubung dengan Produk yang dilindungi atau penggunaannya.
  - *Jika Kami membatalkan Contract ini, Kami akan memberi notis bertulis kepada Anda sekurang-kurangnya 15 hari sebelum tarikh berkuat kuasa. Notis sedemikian akan dihantar ke alamat semasa Anda dalam fail kami (e-mel atau alamat fizikal yang mana berkenaan), dengan sebab dan tarikh kuat kuasa pembatalan tersebut. Jika Kami membatalkan Contract ini, Anda akan menerima bayaran balik pro-rata berdasarkan kriteria yang sama seperti yang digariskan di atas dan tiada fi pembatalan akan dikenakan.*

## PROSEDUR ADUAN

Menjadi tujuan kami untuk menyediakan kepada Anda dengan perkhidmatan kelas pertama. Walau bagaimanapun, jika Anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan ini sila maklumkan salah seorang wakil Kami seperti yang digariskan pada Bukti Pembelian Anda.

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

## PENYATAAN PERLINDUNGAN DATA (Lihat Lampiran untuk terjemahan Melayu Seksyen ini)

Kebenaran Menggunakan Data

Dengan mendaftar Service Contract Anda secara Online, Anda telah bersetuju dengan penggunaan data peribadi Anda seperti yang dinyatakan di bawah.

Dasar Perlindungan Data Peribadi

Kami komited melindungi data peribadi Anda termasuk data peribadi yang sensitif; sila baca seksyen ini dengan berhati-hati kerana pendaftaran online Service Contract Anda akan dianggap sebagai pengakuan Anda bahawa Anda telah membaca dan menerima Terma-terma dan Syarat-syarat ini.

Data Peribadi yang Sensitif

Sesetengah data peribadi yang Kami minta daripada Anda mungkin data peribadi yang sensitif, seperti yang ditakrifkan oleh undang-undang Malaysia. Kami tidak akan menggunakan data peribadi yang sensitif tentang Anda atau orang lain kecuali bagi maksud khusus yang Anda sediakannya dan untuk menyediakan perkhidmatan yang dinyatakan dalam Service Contract anda.

Cara Kami menggunakan dan melindungi data peribadi anda dan dengan siapa kami berkongsi

Kami akan menggunakan data peribadi anda untuk menguruskan Coverage Plan Anda, Kami boleh mengumpul dan memproses data bagi pihak Anda apabila Kami menyediakan perkhidmatan yang dirancang di bawah Contract ini. Ini mungkin termasuk memindahkan data Anda kepada syarikat berafiliasi atau pembekal perkhidmatan pihak ketiga selaras dengan Customer Privacy Policy Kami (<http://www.microsoft.com/en-my/mobile/privacy/privacy/policy/privacy-policy/>). Kecuali bagi maksud menyediakan perkhidmatan dalam Contract ini, Kami tidak akan berkongsi maklumat Anda dengan pihak-pihak ketiga tanpa kebenaran anda dan Kami akan mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

Penyediaan perkhidmatan di bawah Contract ini adalah tertakluk kepada persetujuan Anda terhadap penggunaan oleh Kami bagi data peribadi Anda seperti yang diterangkan di sini. Sekiranya anda menarik balik kebenaran untuk menggunakan data peribadi Anda oleh Kami pada bila-bila, Kami mungkin tidak dapat menyediakan kepada Anda perkhidmatan yang dipertimbangkan di bawah Contract ini.

Data peribadi anda terdiri daripada semua butiran yang Kami simpan tentang Anda dan transaksi Anda dan termasuk data yang diperoleh daripada pihak-pihak ketiga. Kami akan menyediakan tahap perlindungan kepada data peribadi Anda yang dikehendaki di bawah undang-undang Malaysia.

Kami mungkin memindahkan maklumat Anda kepada negara-negara dan bidang kuasa lain dengan syarat bahawa sesiapa yang Kami pindahkan data Anda menyediakan tahap perlindungan yang mencukupi. Selain itu, maklumat Anda oleh diakses oleh agensi-agensi penguatkuasaan undang-undang dan pihak-pihak berkuasa untuk mencegah dan mengesan jenayah dan mematuhi obligasi undang-undang.

#### Hak-hak Anda

Anda mempunyai hak tertentu mengenai akses kepada Data peribadi Anda. Anda berhak untuk melihat salinan maklumat peribadi yang Kami simpan tentang Anda. Jika Anda percaya bahawa apa-apa maklumat yang Kami pegang tidak betul atau tidak lengkap, sila maklumkan kami secepat mungkin. Untuk menyediakan satu salinan maklumat, Anda mungkin diminta membayar satu caj yang rendah.

Anda boleh membuat pertanyaan, aduan atau permintaan untuk akses atau kemas kini dan pembetulan data peribadi Anda atau mengehadkan pemprosesan data peribadi Anda pada bila-bila masa selepas ini dengan menghubungi:

- Khidmat Pelanggan
- 1800-886-295 atau +65-6370-9000

Selaras dengan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, Kami boleh enggan mematuhi permintaan Anda untuk akses atau pembetulan kepada data peribadi Anda dan jika Kami enggan mematuhi permintaan sedemikian, Kami akan memaklumkan kepada Anda tentang keengganan Kami dan sebab bagi penolakan Kami.

---

#### PERUNTUKAN AM

- 1. Subkontrak.** Kami mungkin subkontrak atau memperuntukkan pelaksanaan tanggungjawab kami kepada pihak ketiga, tetapi Kami tidak akan dilepaskan daripada obligasi Kami kepada Anda apabila berbuat demikian.
- 2. Penepian; Kebolehasingan.** Kegagalan mana-mana pihak untuk menghendaki pelaksanaan oleh pihak yang satu lagi bagi mana-mana peruntukan Perjanjian ini tidak akan menjejaskan hak sepenuhnya untuk menghendaki prestasi itu pada bila-bila masa selepas itu; mahupun pengecualian oleh salah satu pihak daripada pelanggaran mana-mana peruntukan Perjanjian ini akan diambil atau dipegang 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 atau menjadi sedemikian akibat keputusan mahkamah yang berkenaan, kegagalan menguatkuasakan atau ketidaksahan tersebut tidak akan menjadikan terma dan syarat ini tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak sah secara keseluruhan dan dalam keadaan itu, peruntukan tersebut akan berubah dan ditafsirkan supaya secara terbaik mencapai objektif bagi kegagalan menguatkuasakan atau ketidaksahan peruntukan sedemikian dalam batas-batas undang-undang atau keputusan mahkamah yang berkenaan.
- 3. Notis.** Anda secara nyata bersetuju untuk dihubungi bagi apa-apa dan segala maksud, di mana-mana nombor telefon, atau alamat fizikal atau elektronik yang Anda sediakan kepada Kami. Semua notis atau permintaan yang berkaitan dengan Contract ini akan dibuat secara bertulis dan boleh dihantar melalui apa-apa cara yang munasabah termasuk melalui mel, e-mel, faksimili, mesej teks atau kurer semalaman komersial yang diiktiraf. Notis kepada Anda dianggap telah dihantar apabila dihantar kepada Anda melalui e-mel atau nombor faks yang Anda sediakan kepada Kami, atau tiga (3) hari selepas mengedpos kepada alamat jalan Anda yang sediakan.
- 4. Undang-undang.** Contract ini adalah tertakluk kepada undang-undang Malaysia.

---

#### PERJANJIAN KESELURUHAN

Service Contract ini; termasuk Bukti Pembelian, terma, syarat, had, pengecualian dan penyisihan, dan Bukti Pembelian anda, membentuk KESELURUHAN PERJANJIAN antara Kami dengan Anda, dan tiada perwakilan, janji atau syarat yang tidak terkandung di dalam ini akan mengubahsuai item ini, kecuali sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang.