

商業售後服務合約 條款&約定

感謝您購買“Microsoft Complete for Business Plus”。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**”）以及購買憑證，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”：**本《售後服務合約》所涵蓋產品的購買者或所有者。
- **“產品”：**您最初購買並由本《售後服務合約》所涵蓋的物品，或者根據我們酌情處理的結果，由我們提供並由本《售後服務合約》所涵蓋的替代產品。
- **“原始購買價格”：**您為本合約所涵蓋產品所支付的金額，不包括所適用的稅費和/或其他費用。具體金額見您的購買憑證。
- **“購買憑證”：**在銷售產品時所提供的原始購買收據，該收據將寫明《售後服務合約》及產品的購買日期、合約有效期和具體的服務範圍方案選擇。
- **“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”：**產品的機械和/或電氣故障導致其無法再執行其預期功能；這是由於材料或工藝缺陷而非正常磨損造成的，並且在正常使用**產品**時會發生。
- **“電源浪湧”：**在正確連接您所購買產品和浪湧電壓保護器時，因向產品供應的電壓過大而對產品造成損害。這裡的“電源浪湧”不包括因不當安裝或連接產品與電源而造成的損害。
- **“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”：**在我們確定無法對原有的缺陷產品進行維修時，我們將安排向您提供產品。我們將盡一切合理的努力進行維修，但我們保留自行決定用具備約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受損產品的權利。我們不保證替換產品在型號、大小、尺寸或顏色上可能與之前的產品相同。

售後服務合約 – 服務生效日期

1. 針對因電源浪湧或意外損壞（如果已購買/適用意外損壞條款）等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，持續至您購買憑證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/或人工保修的到期日，並持續至您購買憑證上所顯示有效期的剩餘期結束為止。

產品保修資格

為了符合本合約所約定的服務範圍（定義如下）的要求，您必須：(a) 從獲得授權的零售商那裏購買產品；並且(b) 沒有其他任何提供與本合約同等利益的保險、擔保、保證和/或者服務合約。

服務範圍 – 一般約定

在**有效期**內，如果因為發生**故障**或**AD**出現本合約所涵蓋的索賠，本合約將提供：(i) **維修**產品所需的人工和/或部件；或(ii) 根據**我們**的全權斟酌，以**替換**合約所涵蓋**產品**的方式來替代**維修**。有關詳細資訊，請參閱適用於您的合約的「服務範圍方案」部分。

本合約範圍內的重要通知

- A. 如果我們為您提供**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、重造產品或翻新後的產品進行替換的權利，這些產品在型號、大小、尺寸或顏色上可能與之前的**產品**不同。
 - 由於技術的進步可能會導致**替換品**的零售價或市場價格低於前一**產品**的價格，在這種情況下，本合約不會向您返還新舊價格之間的差價。
 - 根據本合約約定，被**更換**的任何及所有**產品**零件、組件或整個單元將完全屬於**我們**的財產。
- B. 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，本合約不提供替換或任何重複的利益。在此期間，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。

- C. 本合約規定的保險範圍僅限於本文件中明確說明的適用於您的合同的保險範圍。此處未明確說明的任何內容均不包括在內（包括但不限於 Microsoft 或 Microsoft 指定人員單獨提供的任何培訓服務）。
- D. 您的責任：您有責任定期備份任何/所有軟件和/或數據；特別是，在本合約所涵蓋的任何服務開始之前。不包括軟件和/或數據傳輸或恢復服務。

服務範圍方案

(如購買憑證所示並適用於您的服務範圍方案)

您可以在 www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty 找到您的服務範圍方案摘要。

購買時，本合約提供上述「服務範圍 - 一般約定」部分所述的保險範圍，並遵守以下規定：

涵蓋的基本要點：根據本合約，Surface 平板電腦、筆記本電腦、Studio 台式電腦和/或書籍以及帶有連接線的相關電源設備均已投保，此類產品最初由 Microsoft 在單個一體化打包購買中提供。

- ▶ 注意 - Studio 台式電腦僅包含鼠標和鍵盤，這些筆記本電腦最初是由 Microsoft 在單個一體化打包購買中提供的。
- ▶ 通知 - 明確排除的項目：數字筆、鍵盤、鼠標和/或附加項目不在本合約範圍內（無論這些是否最初是由 Microsoft 提供的單個一體化打包購買。

免賠額

根據您的合同，無需支付免賠額。

責任限制

在您的合約期限內，我們有義務支付的累計最高金額不得超過您產品的原始購買價格（「總限額」）。累積到此總限額的維修和替換限制細分如下：

適用於除 Studio 外的所有 Surface 系列涵蓋產品：

- 替換：對於故障範圍內的索賠，我們（將全權酌情處理）最多為您替換兩（2）次產品。一旦達到此限額，該計劃的承保範圍將終止，無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

注意- 一旦達到此限額，即視為我們已經履行了相關義務，並且該計劃的承保範圍將終止；無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

適用於 Surface Studio 系列涵蓋產品：

- 維修限制：維修涵蓋故障或電湧指數（由我們確定），直到我們提供的維修總價值等於產品購買價格。一旦達到此限額，該計劃的承保範圍將終止，無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

注意- 一旦達到此限額，即視為我們已經履行了相關義務，並且該計劃的承保範圍將終止；無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

- 替換：對於故障範圍內的索賠，我們（將全權酌情處理）最多為您替換兩（2）次產品。一旦達到此限額，該計劃的承保範圍將終止，無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

注意- 一旦達到此限額，即視為我們已經履行了相關義務，並且該計劃的承保範圍將終止；無論當前合同期限內的剩餘時間如何。

如果我們選擇替換您的產品，我們可能會提供「提前替換產品」服務。當我們提供「提前替換產品」服務時，我們將在收到您的受損產品之前向您交付替換產品。您必須在確認收到交付的替換產品之日起十（10）日內，將您的受損產品交還給我們。如果您未能在確認收到交付的替換產品之日起十（10）日內將受損產品退還給我們，我們將向您徵收未歸還設備費用，金額等於替換產品的廠商建議零售價格。

硬碟（固態硬碟）保留方案

在涵蓋的故障中，服務範圍容許選擇保留所涵蓋產品的固態硬碟 (SSD)。維修的涵蓋產品將免費包括一個新的固態硬碟。此服務範圍僅限 Microsoft 設備，且其中的固態硬碟在所涵蓋設備產品頁的技術規格表中被標為可拆卸。

下一工作日遞送服務

我們可決定使用隔日快遞服務將替換產品遞送至您處，具體規則如下：

- 香港當地時間下午 4:00 之前，為索賠授權後一 (1) 個工作日；
- 香港當地時間下午 4:00 之後，為索賠授權後兩 (2) 個工作日

隔日遞送受限於我們簽約隔日快遞服務商的可用性。

對於本條款，「工作日」指週一至週五，不含當地公眾節假日。

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

除了適用於所購買的「服務範圍方案選擇」的「服務範圍」的約定外，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或資料遺失，因服務延遲或不能提供服務而導致的賠償，或者因維修零部件無法適用而導致的賠償。對於產品固有的瑕疵或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」是指購買本合約前存在的與產品相關的損壞或缺陷）；
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；
- (b) 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；
- (c) 因冰凍或過熱而造成的損害；
- (d) 正常範圍內的磨損；
- (e) 蓄意採取有害的、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；
- (f) 病毒、故意破壞、丟失、偷竊或惡意損害或滅失；
- (g) 生鏽、被腐蝕、變形或彎曲；
- (h) 動物（包括寵物）、動物棲居或昆蟲侵害；
- (i) 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、敵對行動、政府法案，互聯網或其他電信故障；
- (j) 搬運操作引起的意外損壞（意外損壞）：除非您所持購物憑證上寫明服務範圍包括意外損壞的情況；
- (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) 任何間接損失，包括但不限於：(i) 由定義的故障或 AD 事件，任何未定義的機械/電氣故障，Microsoft 或其關聯公司單獨提供的培訓服務導致的財產損失、時間損失、數據丟失或收入損失，或產品的任何其他類型的損壞或與產品有關；包括但不限於與產品相關的任何非覆蓋設備；(ii) 延遲提供服務或因任何原因無法提供服務；(iii) 沒有任何零件/部件；(iv) 您為定制裝置提供的適合產品的任何費用，例如第三方腳架、支架和定制的壁龕等；或 (v) 與先前產品不同的型號、大小、尺寸或顏色的更換。對於因操作、維護或使用本產品或根據本合約規定提供的更換而任何一方產生的財產或傷害或死亡，我們不承擔任何責任。
- (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（不包括您所持購物憑證上已載明包含意外損害的情況）；
- (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) 卸下固態硬碟時對產品造成的損壞；
- (x) 在香港境外所為的任何服務。

您應當定期備份所有軟體和資料，並在每次交付維修之前備份所有軟體和資料。本合約並未包含軟體或資料恢復、資料取回（至/從所涉產品處）。如果提供產品更換服務，我們無法將任何軟體和資料轉移至各種用於更換的設備上。無論何種情況，對於軟體或資料的恢復、以及從任何產品或設備上取回資料等，我們不承擔任何責任。

如果您的產品出現了本《售後服務合約》涵蓋範圍之外的問題，或者產品在服務過程中經由我們的授權服務商診斷為「未發現任何問題」，您應當負責因該服務而產生的一切費用，包括運輸和/或者現場維修服務費用。

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，您必須首先與我們取得聯繫，讓我們對產品存在的問題作出初步的診斷。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。

為了獲得滿意的服務，您應準備好出示購買憑證並撥打我們的電話+65-6370-9000 或訪問 www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty。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，請勿將所涉及的产品退還給零售商，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) 在醒目位置標注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》的有效期限屆滿，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

所購《售後服務合約》有效期屆滿後，我們可能會向您提供續期服務的選項。如果我們提供了續期服務選項，更新報價將體現您產品的年齡以及當時普遍適用的產品替換費用。

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 msepbus@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數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。 如果是以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。

協議整體

本《售後服務合約》（包括購買憑證、條款約定、限定、除外情況和例外情況）以及您所持購買憑證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。