

“Microsoft 延长保修服务合同”

商业服务合同 条款和条件

请将此重要的条款和条件文件（“服务合同”、“合同”）与购买证明一起保存在安全位置，因为索赔时需要提供这些文件。本合同文件中包含的信息旨在作为有价值的参考指南，帮助您确定和理解您有权享有的本合同项下的“承包范围”。有关本合同文件中包含信息或一般承保范围的任何问题，请联系我们。

定义

在本合同中，以下大写和粗体文本具有规定的含义 –

- “意外损坏”：指因处理而造成的意外损坏；指因意外掉落承保产品、液体溢出或与屏幕破损相关的损坏。
- “故障”：该承保产品的机械和/或电气故障，导致其不再能够执行预期功能，包括材料或工艺缺陷和非正常磨损，以及在产品正常使用过程中发生的缺陷。
- “索赔”：您根据本合同提出的维修或更换请求。
- “承保产品”、“产品”：您购买的符合本服务合同承保范围的 Microsoft Surface 系列设备。
- “责任限制”：本合同项下对于任一索赔的最大责任，以及在合同期限内的总计责任。
- “制造商”、“Microsoft”：本产品的原始设备制造商，也是本服务合同的管理者。网站是 www.microsoft.com。
- “原始购买价格”：您为承保产品支付的金额；不包括任何适用的税费和/或费用，如您的购买证明所示。
- “计划”：本服务合同项下您选择和购买的特定“承保计划选项”，如您的购买证明上所确认。
- “购买证明”：销售点提供的原始购买收据，用于确认服务合同和产品的购买日期，以及期限和特定的承保计划选项。
- “维修”：我们为修复、补救或将您的承保产品恢复到故障后的良好运行状态而采取的措施。用于维修承保产品的零件可能是全新、已使用、翻新或非原厂的制造商零件，其性能符合原始产品的出厂规格。
- “更换”或“替换品”：在我们确定承保产品不适合维修时，通过我们的安排提供给您的物品。我们保留将承保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。我们不保证替换品的型号、大小、尺寸或颜色与之前的承保产品相同。
- “零售商”：已获得我们授权向您出售本合同的卖方。
- “服务合同”、“合同”：本文档详细说明了在从我们的零售商处购买产品后提供给您的 Microsoft 延长保修服务合同计划的所有承保条款、条件、排除项和限制。
- “期限”：您的购买证明上显示的时间段，代表本合同条款的有效期限。
- “我们”、“我们的”、“提供者”、“管理者”：作为服务合同提供者/义务人有义务提供本合同项下服务的一方或多方，同时作为服务合同管理者处理本合同项下的管理工作，在此为 Microsoft China Co., Ltd.，地址是中国北京市海淀区丹棱街 5 号，邮编 100080。
- “您”、“您的”：本服务合同承保产品的购买者/所有者。

领土

本服务合同仅可在中国生效和购买。

服务合同条款 — 承保生效日期

故障承保在制造商的原始零件和/或人工保修期满时开始，并在您的购买证明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

为了有资格获得本合同项下的保障，产品必须：(a) 是合格的 Microsoft Surface 设备；(b) 从 Microsoft 或授权零售商处购买；(c) 商品附有至少十二 (12) 个月的制造商保修；(d) 非 Surface Hub 型号。

承保对象 — 一般条款

在上述期限内，如果出现承保索赔，则根据我们自行决定，本合同提供 (i) 维修承保产品所需的人工和/或零件；或 (ii) 由我们自行决定提供承保产品的替换品以代替此类维修；或 (iii) 如果您的计划描述中有详细说明，则直接提供承保产品的替换品（“承保范围”、“承保产品”）。有关完整详情，请参阅适用于您的计划的“承保计划选项”部分。

对于故障索赔，我们将根据本合同的规定维修或更换您的产品。如果我们决定更换您的产品，技术进步可能会导致替换品价格低于之前承保的产品，我们不会提供基于任何替换品项目成本差异的补偿。根据本合同更换的任何和所有零件或设备完全成为我们的财产。当替换品适用并提供以代替维修时，任何与产品集成但未由制造商提供并包含在产品包装和承保产品原始销售中的非标准配件、附件和/或外围设备将不包含在此类替换品中。

可选的附加承保范围：驱动器 (SSD) 保留选项

如果您选择和购买并在购买证明中指明，则此类额外的承保范围将为您提供在发生承保故障时保留承保产品固态硬盘 (SSD) 的选项。您维修的承保产品将包括一个新的 SSD，并且我们不会收取额外费用。本承保范围仅适用于在承保设备的产品页面上提供的技术规格表中标明 SSD 为可拆卸式的 Microsoft 设备。

关于本合同项下承保范围的重要通知

- 如果我们向您提供替换品，以下任何或所有情况可能适用：
 - 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；和/或
 - 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。
- 本合同项下描述的承保范围在任何有效的制造商保修期内均不应提供任何重复的利益。在此期间，制造商保修条款下的任何承保产品均是制造商的唯一责任，不应根据本合同承保；无论制造商是否有能力履行其义务。
- 本合同项下的承保范围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承保（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）。
- 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承保服务开始之前。软件和/或数据传输或恢复服务不受承保。

承保计划选项

(如您的购买证明所示并适用于您)

您可以在以下网址找到**承保范围**摘要：www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty。

购买时，本合同提供在上文“**承保对象 — 一般条款**”中描述的**承保范围**，并受下列条款的约束：

承保的要件：Surface 平板电脑、笔记本电脑，Studio 桌面计算机和/或便携式计算机，加上相关的电源装置和连接线缆均在本合同的**承保范围**之内，前提是此类物品最初由 Microsoft 在单一的、多合一的打包购买中提供。

- ▶ 注意 — Surface 设备仅包含鼠标和键盘，前提是此类鼠标和键盘最初由 Microsoft 在单一、多合一的打包购买中提供。
- ▶ 注意 — 明确排除的项目：数字笔、键盘、鼠标以及附加的物品不在本合同的**承保范围**之内。（无论此类物品是否最初由 Microsoft 在单一、多合一的打包购买中提供）。

责任限制

在您的**期限内**，我们有义务支付的最高累积金额不得超过您产品的**原始购买价格**（“**总计限额**”）。累积到此**总计限额**的**维修和替换品**限额细分如下：

- **对于故障承保索赔：**
 - **总计维修限额：**无限次数**维修您的承保产品**，直至金额达到**承保产品的原始购买价格**。一旦达到此**总计维修限额**，我们的义务将被视为已履行，您的**计划下的承保范围**将终止。
 - **替换品限制：**如果我们确定您的**承保产品**无法维修，则最多**替换** (1) 次**承保产品**。如果您的**产品**已经因**故障**（例如由于机械/电气问题导致的**故障**）而更换过一次，我们对**故障承保**的义务将被视为已履行，您的**计划下的故障承保**将终止。

本“Surface 计划”下的高级交换替换品：如果我们选择提供**替换品**，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。作为交换，有缺陷的**产品**必须在确认收到**替换产品**的十 (10) 个日历日内退还给我们，或与我们商定更长的期限。如果有缺陷的**产品**未在要求或约定的时间范围内退还给我们，我们将评估并向您收取与**替换产品的制造商**零售价相等的非退回设备费用。

替换产品的承保范围：根据本计划提供的**替换品**将被自动视为本合同条款中提及的“**承保产品**”，并且此类**替换品**的**承保范围**将持续到您当前**合同期限**的剩余时间（假设在您当前的**期限内**还有剩余时间并且尚未达到**责任限制**）。**替换品**不会延长您当前的**合同期限**。

维修地点

对于所有**承保索赔**，本合同提供将受影响的产品预付运费送至**管理者**指定的维修地点，以及将**维修产品**（或**替换品**，如果适用）送回您登记的存档地点。

责任限制

除了适用于“您的计划”的“承保计划选项”部分中注明的内容外，**我们和零售商**均不对任何偶然或间接损害负责；包括但不限于：(i) 由定义的**故障**或**意外损坏**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**承保产品**相关的损坏；包括但不限于与**承保产品**相关的任何未受承保的设备；(ii) 因任何原因延迟提供承保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**承保产品**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**承保产品**在型号、大小、尺寸或颜色方面有所区别的**替换品**。对于因操作、维护或使用**承保产品**或根据本合同条款提供的**替换品**而造成的财产损失或任何一方的人身伤害或死亡，**我们不承担任何责任**。**我们**不对您已知的任何和所有**原有状况**（如“一般排除条款”部分中定义）负责，包括任何固有的**产品**缺陷。

不受承保的对象 – 故障排除项

本合同不涵盖与以下各项有关或由其引发的任何索赔：

- | | |
|--|--|
| (a) 意外损坏。 | (j) 丢失、被盗、受到蓄意损坏或失踪不见。 |
| (b) 发生或您已知的原有状况（“原有状况”是指在购买本合同之前已存在的与产品相关的损坏或缺陷）。 | (k) 意外事故，包括但不限于：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。 |
| (c) 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) 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。 |
| (d) 任何间接损失，包括但不限于：(i) 由定义的 故障 或 意外损坏 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 相关的任何未受承保的设备；(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 。对于因操作、维护或使用 产品 或根据本合同条款提供的 替换品 而造成的财产损失或任何一方的人身伤害或死亡， 我们不承担任何责任 。 | (m) 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。 |
| (e) 由 我们 授权的维修技术人员以外的任何人或未根据 制造商 的规格进行的改造、调整、更改、操作或 维修 。 | (n) 产品已清除或更改序列号。 |
| (f) 因冷冻、过热、生锈、腐蚀、翘曲或弯曲而造成的损坏。 | (o) 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。 |
| (g) 磨损，或 产品 性能逐渐退化。 | (p) 正常的定期或预防性维护、调整、改造或 维修 。 |
| (h) 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) 配件和外围设备（例如可拆卸键盘、数字笔）或附件。 |
| (i) 您的 产品 由于软件病毒的运行或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 保修涵盖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。 |
| | (s) 因 产品 的操作、维护或使用而引起的责任或财产损坏或任何人员受伤或死亡。 |
| | (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**索赔**，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**索赔**。
- (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) 在提供此类承保的范围内**本合同**项下的任何**索赔**或利益，支付此类**索赔**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。

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**不涵盖软件或数据的恢复，或向/从**您的承保产品**检索数据，并且**我们**无法将此类数据转移到可能提供给您的任何**替换**设备。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。

如果您的**产品**发生“不受承保的对象”部分中确定为排除在承保范围之外的事件，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。

如何提出索赔

重要提示：提出**索赔**并不自动意味着您的**产品**故障在服务合同的承保范围内。为推进**索赔**，您需要首先联系我们以初步诊断您的**产品**问题。如果您进行未经授权的**维修**，则**本合同**不提供承保范围。

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 www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty。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**索赔服务请求编号**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**发送到任何地方。如果你按照**我们**的指示将**产品**带到您附近的授权服务商或**零售商**处，或者如果我们指示您将**产品**邮寄到其他地方（如授权仓库中心），请务必随您的**产品**提供以下所有项：

- (1) 有缺陷的**产品**；
- (2) 您的**购买证明**副本；
- (3) 您在使用**产品**时所遇到问题的简短书面描述；以及
- (4) 在显著位置标注**我们**提供给您的**索赔服务请求编号**。

注意：如果**我们**要求您邮寄**产品**至其他地方，**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，如果您遵循所有说明，**我们**将支付往返您所位置的运费。**我们**敦促您在运输和/或运送**产品**时谨慎行事，因为**我们**不对因您或您的授权代表包装不当而导致的任何运费或损坏承担责任。

仅对由**我们**授权的服务商、**零售商**或仓库中心执行的合格服务提供**承保**。如果您的**期限**在批准的**索赔**期间届满，**本合同**项下的**故障承保**将延长至正在进行的已批准**索赔**已根据**本合同**的条款和条件完全履行之日。

可续签性

您的**期限**届满之后，**我们**可以提供您续签**承保范围**的选项。如果**我们**提议续签您的**承保范围**，**我们**报给您的续签价格将反映您的**产品**的使用年限和续签时的现行**产品**替换费用。

可转移性

本合同项下的**承保范围**不能转让给任何其他方或**产品**。

取消

您的取消权

您可以通过通知**我们**取消请求来随时取消此**合同**，具体详情如下。

您可以写信给我们：主题为“合同取消”，收件人为 Microsoft Pty Ltd t/as Microsoft China Co., Ltd，地址为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**我们**：<http://support.microsoft.com>；或者发送电子邮件至 msepubs@microsoft.com。

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保修**索赔**。

如果您在**合同**购买日期的四十五 (45) 天之后提出取消请求，您将收到所支付**合同**购买价格的按比例退款，前提是在此期间未提出任何保修**索赔**。

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。

我们仅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，请按照您的**购买证明**中概述的方法通知**我们**的一位代表。

我们将在收到您的投诉后5 (5) 个工作日内回复，如果您的投诉与**意外损坏**有关，**我们**将在 24 小时（或下一个工作日）内确认您的投诉。如果无法在此时间内向您提供完整的回复（例如，因为需要进行详细调查），**我们**将向您提供临时回复，告知**您**正在采取哪些措施来处理您的投诉，届时**您**可以预期得到来自哪位人员的完整回复。在大多数情况下，您的投诉将在四 (4) 周内得到解决。

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：

- 出于提供处理索赔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：

- 随时反对出于直接营销目的处理您的个人数据；
- 反对基于我们的合法利益处理您的个人数据；
- 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；
- 要求删除您的个人数据；
- 要求更新或更正任何不充分、不完整或不准确的数据。
- 限制处理您的数据。
- 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；
- 向当地数据保护机构提出投诉；
- 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

- 分包；转让。**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。
- 弃权；可分割性。**任何一方未能要求另一方履行本协议的任何规定，不影响其后任何时候要求此类履行的全部权利；任何一方对违反本协议任何条款的弃权也不应视为对条款本身的弃权。如果这些条款和条件的任何规定根据任何适用法律不可执行或无效，或适用的法院判决如此认定，则此类不可执行性或无效性不会使这些条款和条件整体不可执行或无效，并且在这种情况下，此类规定将被更改和解释，以便在适用法律或适用法院判决的范围内最妥善地实现此类不可执行或无效规定的目标。
- 通知。**您明确同意出于任何或所有目的，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、短信或公认的商业隔夜快递。通过您提供给我们电子邮件发送给您时，通知即被认为是已送达；如果是邮寄至您提供的街道地址，则在七 (7) 天后视为已送达。
- 法律。**本合同的管辖法律是中华人民共和国法律，当地法院对本合同双方之间的任何争议具有非专属管辖权。

仲裁

因本服务合同产生或与本服务合同有关的任何争议，必须连同仲裁申请一起提交北京中国国际经济贸易仲裁委员会 (CIETAC)，以便按照有效的仲裁规则进行诉讼，直至裁决终局，并且双方受决定的法律约束。

完整协议

本服务合同：包括购买证明、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 和 Surface 是 Microsoft 集团公司的商标。