

“微软 SURFACE HUB 拓展硬件服务计划”

商业服务合同 条款和条件

感谢您购买“微软 Surface Hub 拓展硬件服务计划”！

请妥善保管好这份重要的条款和条件合同文本以及购买凭证，因为在提出保修请求时需要出示该等文件。本合同文本所载信息旨在提供所需的参考指南，以帮助持有人明确和了解本合同中所保修的内容。如果您对本合同文本所载信息或对您的保修项目有任何疑问，请联系管理人。

在线了解更多关于 SURFACE HUB 的信息！

如需了解有关您的产品的更多信息以及在有问题时联系微软，请访问 <https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>

定义

在本合同中，下列黑体词组具有下述特定含义——

- **“服务合同”、“合同”**：指本文件，其中详述从我们的零售商处购买并提供给持有人的微软 Surface Hub 扩展硬件服务计划的所有保修条款、条件、除外责任和上限。
- **“我们”、“我们的”、“提供者”、“义务人”、“管理人”**：作为服务合同提供者/义务人，有义务根据本合同提供服务，以及作为服务合同管理人，处理本合同项下管理事务的一方或多方，管理人：Microsoft China Co., Ltd., located at No. 5 Dan Ling Street, Haidian District, Beijing, 100080, China.
- **“微软”**：保修产品的原始设备制造商。 Microsoft China Co., Ltd., located at No. 5 Dan Ling Street, Haidian District, Beijing, 100080, China. 网址：www.microsoft.com。
- **“零售商”**：经微软和我们授权，向持有人出售本合同的销售方。
- **“合同持有人”、“持有人”**：本服务合同条款项下保修的产品的原始购买者/所有者。
- **“保修产品”、“产品”**：持有人购买的在本服务合同项下保修的微软 Surface Hub 设备（注：保修内容包括相机、数码笔、无线多媒体键盘和电源线，但仅限于在微软单次一体化打包购买的情况。）
- **“产品购买价格”**：持有人在购买保修产品时支付的金额；不包括购买凭证上所列的任何适用税款和/或费用。
- **“购买凭证”**：销售点提供的原始购买收据，其中列明服务合同和保修产品的购买日期以及有效期。
- **“有效期”**：持有人购买凭证上显示的期限，表示本合同条款的有效期。
- **“保修请求”**：持有人按照本合同发送的维修或更换请求。
- **“故障”**：导致原保修产品不再能够执行预期功能的机械和/或电气问题；前提是这些问题是因为材料或工艺缺陷而非正常的磨损/破损造成，并且是在产品的正常使用过程中发生的。
- **“服务费”**：每次提出保修请求时，持有人需要为本合同项下所涵盖的服务支付的费用（如有）。
- **“维修”**：原保修产品发生保修故障时，我们对其进行修理、维修或恢复，以使其能正常运行而采取的行动。（注：用于维修保修产品的零件可能是新的、使用过的、翻新的，但均符合原产品的出厂规格。）
- **“更换”或“替换品”**：在我们确定原保修产品不适合维修的情况下，通过我们的安排提供给持有人的物品。（注：我们保留使用具有同等或相似功能的新的、改造的或翻新的产品来更换原保修产品的权利，我们不保证替换品的型号、大小、尺寸或颜色与原保修产品相同。）

合同有效期——保修的生效日期

本合同针对所定义故障的保修自制造商的质保期届满至购买凭证上显示的有效期届满为止。

产品保修资格

为了符合本合同的保修（定义见下文）资格，Surface Hub 必须是：(a) 从经授权的零售商处购买；(b) 不存在与本合同所涵盖项目相同的任何其他保险、质保、保证和/或服务协议。

保修内容

在上文所述合同有效期内，发生保修请求时，本合同提供维修保修产品所需的微软 IT 支持、人工和/或零件，或者由我们自行决定以原保修产品的替换品取代此类维修（“保修内容”、“保修”、“保修范围”）。现场维修、拆除、重新安装和将保修产品运送到我们的仓库中心（如有必要）也在保修范围内。

所有对原保修产品的维修或更换应基于本合同所列条款。

请仔细阅读本合同文本全文。

关于本合同项下保修内容的重要通知

如果我们根据本合同条款为您提供替换品：

- 我们保留使用具有同等或相似功能的新的、改造的或翻新的产品替换缺陷产品的权利，替换品的型号、大小、尺寸或颜色可能与原保修产品不同；
- 技术进步可能会导致替换品的零售或市场价格低于原保修产品，在这种情况下，本合同不会向持有人就该等差价提供任何补偿；
- 根据本合同条款更换的任何和所有保修产品零件、组件或整个装置将全部成为我们的财产；以及
- 非微软原装的和非初始购买保修产品时包含的任何/所有配件、附件和/或外围设备均不属于保修内容，任何情况下均不对此提供更换服务。
- 预先换领（仅适用 Surface Hub 2）：如果我们选择更换保修产品，我们会提供预先换领服务。替换品将在我们收到缺陷产品之前交付给持有人。有缺陷的保修产品需要在确认收到替换品后的十 (10) 个日历日内退回给我们。如果在确认收到替换品后十 (10) 个日历日内我们没有收到退回的有缺陷保修产品，则我们将按照制造商关于替换品的建议零售价向持有人收取未退回设备费。

持有人的责任：持有人负责定期备份任何/所有软件和/或数据；特别是在本合同项下任何服务开始之前。软件和/或数据传输或恢复服务不属于保修范围。

本服务合同项下的保修内容仅限于本文中特别说明的内容。未在本文中明确表达的任何内容均不在保修范围内（包括但不限于微软或微软指定人员单独提供的任何培训服务）。

在任何制造商质保期生效的情况下，本合同项下所述的保修内容不得替代或提供任何重复保修。在此期间，制造商质保项下的保修内容由制造商负全责，不在本合同保修范围内；无论制造商是否有能力履行其义务。

因操作造成的意外损坏不在保修范围内（包括保修产品跌落、液体渗入或屏幕破裂造成的损坏）。

服务费

保修产品享受保修无需支付服务费。

如何提交保修请求

如需服务，请致电 <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 上的电话号码或访问 <https://www.microsoft.com/surface/en-hk/support/surface-hub>（英文）或 <https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>（中文），联系我们的授权代表，他们将很快获得关于保修产品所发生问题的详情。有关如何提供保修服务的详情，请参阅下一节。除我们明确指示者外，请不要将原保修产品退回任何零售商或运送到任何地方。

注：提交保修请求并不意味着持有人产品的损坏或故障属于本服务合同项下的保修范围。如果持有人未经授权擅自维修，本合同不提供任何保修服务，因为只有经我们授权的人士执行的服务方合格享受保修服务。

如何提供保修服务

根据产品出现的特定问题并在明确遵守本合同的“责任上限”和“一般除外责任”的前提下，由我方全权决定是否维修或更换原保修产品。

在确认符合保修资格后，可能会采用以下任何一种或全部方式为缺陷产品提供服务：

- 首先，我们的授权微软 IT 支持人员会尝试通过电话和/或远程方式解决问题。
- 如果电话/远程维修失败，我们可能会派遣授权微软技术人员到保修产品所在地，进一步评估问题并尝试进行必要的现场维修。
 - 保修范围内的维修将在提出保修请求时原保修产品的所在地执行。保修范围涵盖发生保修范围内故障后，将原保修产品恢复至正常运行状态所需的人工和/或零件费用。
- 如果我们确定无法远程或现场维修保修产品，我们将安全拆除缺陷产品并运到我们的授权服务中心。
 - 在保修产品完成维修，或如果我们确定需要作出更换后，我们还将针对该维修后产品或替代品（如适用）提供安全运输以及基本的重新安装服务。

如果持有人的有效期在经批准保修请求的受理期间届满，则本合同项下的保修将延期至经批准的进行中保修请求根据持有人合同条款得到完全履行之日。此进行中保修请求得到履行之后，本服务合同项下的保修期结束（在适用续期条款的前提下）。

责任上限

累计上限：根据本服务合同条款，我们有义务支付的最高金额任何情况下均不超过原产品购买金额或一 (1) 台替代品——以较低者为准。

累计上限分解如下：

- **维修上限：**最多三 (3) 次维修。一旦我们在持有人合同有效期内已执行三 (3) 次维修，我们在本服务合同条款项下的义务将被视为已完全履行，保修将终止；无论合同有效期的剩余时间如何。
- **替代品上限：**最多一 (1) 台替代品，由我们酌情决定。一旦我们已提供给持有人一 (1) 台替代品，我们在本服务合同条款项下的义务将被视为已完全履行，保修将终止；无论合同有效期的剩余时间如何。（注意：替代品不可继续享受无本合同项下的保修，在任何情况下，替代品均不会导致原合同有效期延长。）

注意：对于依据本合同条款提供保修服务的任何附带或间接的损坏，我们概不承担责任，包括但不限于：(i) 所定义故障、未定义机械/电子故障、微软或其附属机构单独提供的培训服务，或保修产品或与之相关的任何其它类型损坏导致的财产损失、时间损失、数据损失或收入损失；包括但不限于与保修产品一同使用的非保修设备；(ii) 延迟提供保修服务或无法提供服务；(iii) 任何零件/部件不可用；(iv) 客户针对保修产品进行的定制安装（如第三方支架、底座和定制凹室等）所产生的任何费用；或 (v) 替代品与原保修产品型号、大小、尺寸或颜色不一致。对于因操作、维护或使用依据本合同条款提供的保修产品或替代品而引起的任何财产损失或伤亡，我们概不承担责任或赔偿。对于持有人已知的任何和所有原有状况（定义见“一般除外责任”），包括任何固有的产品缺陷，我们概不负责。

一般除外责任

本合同不涵盖与下述方面有关或由此产生的任何保修请求：

- a) 持有人已发生或已知的“原有状况”（“原有状况”是指所有合理的机械或电气概率范围内，在本合同购买前与持有人的产品的机械适用性有关的状况）；
- b) 因操作造成的意外损坏（包括保修产品跌落、液体渗入、屏幕破裂或屏幕裂缝导致的损坏）；
- c) 非故障问题；包括但不限于：瑕疵、噪音、杂音或表面损坏（“表面损坏”是指产品物理外观的损坏或变化，但不妨碍或阻碍产品的正常操作功能；如划痕、磨损或颜色、质地或表面的变化）；
- d) 任何不符合“保修产品”定义的项目；包括但不限于配件、附件、支架和安装套件；
- e) 维修、更换或以下任何费用：不在产品原制造商质保范围内的部件/零件、错位（丢失）的部件/零件或任何非操作驱动的零件；包括但不限于：塑料零件/部件、电缆配件（“保修产品”定义中包含的除外）、电池和塑料机身或模具；
- f) 违反美国经济或贸易制裁的任何服务；
- g) 屏幕/显示器瑕疵；包括但不限于因长时间显示一个或多个视频信号而导致的屏幕灼伤；
- h) 正常磨损；
- i) 持有人或持有人代表包装和/或运输不当，导致产品在运输过程中受损，包括运输过程中对产品的保护不当；
- j) 我们或微软授权的服务技术人员以外的任何人进行的修改、调整、更改、操纵或维修，我们或微软指示的 Surface Hub S 计算模块的升级除外；
- k) 用电不当，电网波动或电涌；
- l) 为接触、评估和/或对保修产品进行维修和/或安装替代品，而对墙壁或其他结构（包括但不限于凹槽）进行拆除、重组和/或重新修整，产生的相关费用；
- m) 过冷或过热造成的损坏；
- n) 故意或疏忽地以有害、伤害、恶意、轻率或攻击性的方式处理产品，导致产品损坏和/或失效；
- o) 病毒、破坏、丢失、盗窃、恶意捣乱或失踪；
- p) 商品序列号被擦除或更改；
- q) 保修产品生锈、腐蚀、变形、弯曲；
- r) 动物（包括宠物）、动物栖息或昆虫侵袭；

- s) 正常的定期或预防性维护、用户教育（培训）或设置调整；
- t) 没有按照制造商的建议进行维护，没有按照制造商规范和说明书操作/存储产品；
- u) 任何质保、保证、保险或其他服务协议所涵盖的产品服务；
- v) 偶然事件；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、暴露于天气条件或自然界的危险中；坍塌、
- 爆炸或与另一物体相撞；火灾、任何种类的降水或湿度、闪电、泥土/沙子、烟雾、核辐射、放射性污染、暴动、战争或敌对行动；
- w) 需要制造商召回、质保或返工的商品，以修复设计或部件缺陷、结构不当、制造商错误；重大瑕疵，无论制造商是否有能力支付此类维修费用；或
- x) 在香港境外执行的任何服务。

本服务合同不涵盖软件或数据的恢复，或将数据转至保修产品/从保修产品取回数据，并且，我们无法将任何数据转至根据本合同条款提供的任何替换品内。在任何情况下，我们都不负责软件或数据恢复，或从任何原保修产品或与之相关的设备中取出数据。如果保修产品发生本节规定的保修范围之外的事故，或产品经我们授权服务商检查“未发现问题”，则持有人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。

合同续期

持有人的合同有效期届满后，我们可以酌情为持有人提供保修续期的选择。如果我们提供续期，续期报价将反映持有人产品的使用年限以及续期时的产品更换成本。

可转让性

本合同项下的保修服务不能转让给任何其他方或项目。

解除合同

持有人可随时通知管理人解除本合同，管理人：Microsoft Regional Sales Corp.，地址 Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road Singapore, 119968，如需申请解除合同，可拨打 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 上的电话联系我们，或发送电子邮件至 msepsbus@microsoft.com。注意：以下合同解除条款只适用于本合同的原购买者。不收取合同解除费用。

如果持有人解除本合同：

- 如果持有人在合同购买之日起的 30 天内提出合同解除请求，持有人将收到其支付的全额合同购买款，扣除我们已支付的所有保修费用。如果在持有人向我们提出解除请求的三十 (30) 天内我们未予退款，则每过三十 (30) 天，应退还给持有人的到期款项将额外提高 10%。
- 如果持有人在合同购买之日起的 30 天后提出合同解除请求，我们将按比例退还持有人所支付的合同购买款，扣除我们已支付的所有保修费用。

我们只会在以下情况下解除本合同：

- 持有人未支付本合同的价款/费用；
- 持有人作出虚假陈述；或
- 针对保修产品或其使用相关事宜，持有人有严重违反本合同项下责任。

如果我们解除合同，我们将在合同解除生效日前至少 15 天书面通知持有人。该通知将发送至我们档案中保存的持有人的当前地址（电子邮件或实际地址，根据实际情况而定），告知持有人解除的原因和解除生效日期。如果我们解除合同，持有人将收到基于上文所述标准的退款。注意：如果本合同的购买是通过融资方式进行，则会从相关退款中扣除应支付给财务公司的任何余额，该款项将支付给财务公司而非持有人。

投诉程序

我们始终致力于为持有人提供一流的服务。但是，如果持有人不满意我们的服务，请通知我们的代表（已在购买凭证中列明）。

我们会在收到持有人投诉后的五 (5) 个工作日内给予答复。如果我们无法在此期间给予持有人全面答复（例如，因为需要详细的调查），我们将向持有人作出临时答复，告知持有人我们正在如何处理持有人的投诉、持有人获得全面答复的时间以及答复人。大多数情况下，持有人的投诉将在四 (4) 个星期内得到解决。

隐私和数据保护

数据保护

我们致力于根据现行数据保护法（“法规”）保护和尊重您的隐私。根据法规，数据控制者是微软。以下是我们处理您的个人数据的主要方式摘要，更多详细信息请访问我们的网站 [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)。

我们如何使用您的个人数据以及我们向谁分享您的个人数据

我们将通过以下方式，处理我们持有的有关您的个人数据，该等数据指与任何已识别或可识别的自然人有关的任何信息：

- 为了处理保修请求和任何其他相关目的。这可能包括通过自动化手段做出的决定，这是为了履行我们和您之间的合同。
- 出于提供合同续期、调查或统计之目的，这是为了实现我们的合法利益：为了让我们分析历史活动，改进评级算法，帮助预测未来的业务影响，推动商业利益，加强产品供应，开发新的系统和流程，以及为了履行基于欧盟境外司法管辖区的法律义务。
- 为了向您提供您向我们请求的或我们认为您可能感兴趣的信息、产品或服务，您已同意我们出于此目的联系您。
- 为了通知您有关我们服务的变化，这是出于我们的法律和监管义务。
- 为了防止欺诈、洗钱、恐怖主义融资并履行一般的法律或监管义务，这是为了履行我们基于欧盟境内司法管辖区的法律和监管义务。

您个人数据的披露

我们可能会将您的个人数据披露给参与向我们提供产品或服务的第三方，或代表我们提供服务的服务提供商。其中包括集团公司、密切合作伙伴、代理机构、第三方管理人、保险公司、再保险公司、信贷机构、欺诈检测机构、理赔员、事务律师/出庭律师、会计师、监管机构以及法律可能要求的机构。

数据的国际传输

我们可能会将您的个人数据传输到欧洲经济区 ("EEA") 境外。我们将您的个人数据传输至 EEA 境外的，我们将确保安全地处理这些数据，并遵守本隐私声明和法规。

您的权利

您享有如下权利：

- a) 随时反对为直接营销目的处理您的个人数据；
- b) 反对基于我们的合法权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，以及与个人数据的处理方式和依据相关的信息；
- 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”给另一个数据控制者，但在每种情况下，处理是基于您的同意或与您履行合同的情况，并且处理是通过自动化手段进行的；
- h) 向当地数据保护机构投诉；
- i) 处理是基于您的同意的，您可随时撤销您的同意，但不影响撤销前基于同意的处理的合法性。

数据保留

如无必要，我们将不再保留您的数据，我们根据我们的数据保留政策管理您的数据。大多数情况下，保留期为合同到期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保留更长时间。

如果您对对我们使用您的个人数据有任何疑问，请联系数据保护官，详细地址请见网站 (Microsoft.com/privacy)。

总则

1. **合同分包。** 我们可以将我们的义务转包或分包给第三方履行，但在这种情况下，我们仍然对持有人承担义务。
2. **放弃条款；可分割性。** 一方没有要求另一方履行本合同任何条款的，不影响今后随时要求对方履行该条款的权利；任何一方放弃对违反本合同条款行为的追究不得视为或者理解为放弃该条款。如果依据任何适用法律或者适用的法院决定，本合同的任一条款不可执行或无效，则该条款的不可执行性或无效性不会使本合同整体不可执行或无效，在此情况下，该不可执行或无效的条款将被变更并加以解释，使得在适用法律或适用法院决定的范围内，最大限度地实现该条款的原始目的。
3. **通知。** 持有人明确同意我们出于任何和所有目的，用持有人提供给我们的任何电话号码、实际或电子地址与持有人联系。所有关于本合同的通知或请求将采用书面形式，可以通过任何合理的方式发送，包括邮寄、电子邮件、传真、短信或公认的商业隔夜快递。若我们按照持有人所提供的电子邮箱或传真号码向持有人发送通知，发送后即视为已交付；若按照持有人所提供的街道地址向持有人邮寄通知，则投递三 (3) 天后视为已交付。
4. 本服务合同受香港法律的管辖。

完整协议

本服务合同（包括条款、条件、上限、例外和除外责任）和持有人的购买凭证，构成我们与持有人之间的完整协议；未在本合同中载明的任何陈述、承诺或条件均不改变上述各项内容，法律另有规定的除外。