

## “微软商业 COMPLETE 保修服务”

### 商业服务合同

#### 条款和条件

感谢您最近购买“微软保修服务”。请妥善保管好本重要的载明保修服务条款和条件之文本（以下简称“**服务合同**”、“**合同**”）以及购买凭证，因为在提出保修要求时需要提交该等文件。本合同文本中的信息可作为一个重要的参考指南，以帮助您明确和了解您的合同中所保修的内容。如果您对本合同文本中的信息、或对您的保修项目有任何疑问，请致电 86 (10) 5917 8888 联系管理人。

#### 定义

在本合同中，下列以黑体字标明的词组具有下述特定的意义 -

- **“我们”、“我们”、“我们的”、“提供者”、“义务人”、“管理人”**：指微软（中国）有限公司，公司地址：中国北京海淀区丹棱街 5 号，邮编 100080。该公司作为在本合同中有义务提供服务及进行服务管理的当事人或者当事方，既是服务合同的提供者或义务人，同时也是服务合同的管理人。
- **“零售商”**：指经我们授权并将合同出售给您的销售方。
- **“您”、“您的”**：指本合同所涵盖的产品的购买者/所有人。
- **“产品”**：指您原始购买的产品，或者我们酌情为您提供的替换品，即根据本合同所保修的产品。
- **“原始购买价格”**：指您在购买本合同所保修的产品时为该产品所支付的金额；不包括任何适用的税款及/或收费，原始购买价格显示在您的购买凭证上。
- **“购买凭证”**：指由销售点提供的原始购买收据，注明服务合同和产品的购买日期，以及保修期和具体的保修计划选项。
- **“有效期”**：指本合同条款有效的保修期期限。
  - **“保修要求”**：指按照本合同，您所提交给我们的服务要求。
  - **“故障”**：产品的机械和/或电气故障，导致其不再能够执行预期功能；这是由于材料或工艺上的缺陷而不是正常的磨损/破损造成的，并且是在产品的正常使用过程中发生的。
- **“电压浪涌”**：指在正确连接到电涌保护器时，由于电压过高所导致的产品损坏，但不包括由于安装不当或产品未正确连接到电源而造成的产品损坏。
- **“服务费”**：指每次提出保修要求时，您需要为合同项下所涵盖的服务而支付的费用（如有）。
- **“意外损坏”**：指操作过程中的意外损坏；例如，由于产品跌落、液体渗透所导致的损坏，或与屏幕破损相关的损坏。并非所有的产品类型或保修计划选项都包括意外损坏保修。
- **“修理”**：当您的产品发生本合同项下的故障时，我们对您的产品进行修补、修理或恢复，以使其能正常运行。用于维修的产品零件可能是新的、使用过的、翻新的或者非原厂的配件，但均会符合原产品的出厂规格。
- **“更换”或“替换品”**：在我们确定原来有缺陷的产品不适合修理的情况下，通过我们的安排提供给您产品。我们将尽一切合理努力进行修理，但我们保留自行决定用具有同等或相似功能的新的、改造的或翻新的型号来更换有缺陷的产品权利，我们不保证替换品的型号、尺寸、规格或颜色与之前的产品相同。

#### 服务合同有效期 - 保修的生效日期

1. 对于由电压浪涌或意外损坏（如果已购买且适用）所导致的产品损坏，保修始于产品购买之日，直至您的购买凭证所显示的保修期结束为止。
2. 故障的保修始于制造商的原厂配件和/或人工保修的到期日之后，直至您的购买凭证显示的您的保修期的有效期结束为止。

#### 产品保修条件

为了符合本合同保修内容（定义见下文）的条件，商品必须是：(a) 从授权的零售商处购买；(b) 没有任何保险、或与本合同提供相同保修服务的其它保修、保障和/或服务合同。

### 保修内容-概述

在此期间，如果发生针对**故障**或**意外损坏**的**保修要求**，本合同提供：(i)修理产品所需的劳动力和/或零件；或者 (ii)由我们自行决定以**替换品**取代此类**修理**。有关详细信息，请参考适用于您的合同的“保修内容计划选项”部分。

### (可选) 附加的保修内容：硬盘（固态硬盘）保留选项

如果**购买凭证**上标出此项附加的保修内容，且您选择并购买此项保修内容，则在发生保修范围内**故障**时，您可以选择保留**保修产品**的固态硬盘 (SSD)。我们为您提供**保修服务**的产品中将包含一块崭新的固态硬盘，并且不收取额外费用。此项保修内容仅适用于在**您购买的保修设备**的产品页面的技术规格表中标记为可移动固态硬盘的**微软设备**。

### 关于本合同保修范围的重要通知

#### A. 如果我们为您提供**替换品**：

- ▶ 我们保留用具有同等或相似功能的新的、改造的或翻新的**产品**替换有缺陷**产品**的权利；其型号、尺寸、规格或颜色可能与之前的**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以前的**产品**，在这种情况下，本合同不会向您提供任何补偿。
- ▶ 根据本合同条款**更换**的任何和所有**产品**零件、组件或整个装置将全部成为**我们的**财产。

B. 在任何有效的制造商保修期内，本合同项下描述的保修范围不得更换或提供任何重复利益。在此期间，制造商保修范围内的任何内容都是制造商的唯一责任，不在本合同范围内；无论制造商是否有能力履行其义务。

C. 本合同的保修范围仅限于本文件中具体表述的，适用于您的合同的范围。本合同并未具体表述的任何内容都不属于保修范围（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）。

D. **您的**责任：定期备份任何/所有软件和/或数据是**您的**责任；特别是在本合同涉及的任何服务开始之前。软件和/或数据传输或恢复服务不属于保修范围。

### 保修内容计划选项

*(在购买凭证中标出，并适用于您)*

关于您的**保修摘要**，请查看 [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty)。

购买产品时，本合同提供上述“保修内容 - 概述”中描述的保修范围，包括意外损坏保修，并遵守以下规定：

保修的基本内容：Surface 平板电脑、笔记本电脑、Studio 台式电脑和/或带连接线的 book plus 相关电源设备均在本合同项下保修，此类设备最初是由**微软**基于单次一体化打包采购提供的。

- ▶ 注意 - Studio 台式电脑只包括鼠标和键盘，这两种设备最初是由微软基于单次一体化打包采购提供的。
- ▶ 注意 - 明确排除的项目：数码笔、键盘、鼠标和附加项目不在本合同的保修范围内（无论这些设备最初是否由微软基于单次一体化打包采购提供）。

### 免赔额

根据您的合同，您无需支付**免赔额**。

### 责任限额

在您的合同期限内，我们有义务支付的累计最高金额不得超过您产品的**原始购买价格**（“**累计限额**”）。适用于此**累计限额**的**修理**和**替换品**限制细分如下：

#### 除 Studio 以外，所有 Surface 系列的保修产品：

- **替换品：**最多两(2)个替换品，由我们自行决定，附带保修索赔。一旦达到该限额，本计划下的**保修**将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

注意 - 一旦达到该限额，我们的义务将被视为完全履行，本计划下的保修将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

#### 仅适用于 Surface 的 Studio 系列保修产品：

- **修理限额：**对保修的故障或电压浪涌索赔提供修理（由我们决定），直到我们提供的修理总值等于产品购买价格。一旦达到该限额，本计划下的保修将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

注意 - 一旦达到该限额，我们的义务将被视为完全履行，本计划下的保修将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

- **替换品限额：**最多两(2)个替换品，由我们自行决定，附带保修索赔。一旦达到该限额，本计划下的**保修**将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

注意 - 一旦达到该限额，我们的义务将被视为完全履行，本计划下的保修将终止；无论当前合同条款的剩余时间如何。

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，**替换品**可能会在我们收到您的缺陷产品之前交付给您。您必须在确认收到**替换品**后的十(10)个公历日内将您的缺陷产品发运给我们。如果您在确认收到**替换品**后的十(10)个公历日内未能将缺陷产品退还给我们，您将被收取相当于制造商建议的**替换品**零售价的未退还设备费。

#### 包含在本服务合同内的额外服务内容

在保修期内，按照您的合同，如果您的产品由于相同的问题已经维修过三(3)次，在第四(4)次)发生相同问题并需要维修时，如此次维修涵盖在您的合同内（“符合条件的维修服务”），我们将提供一个相同种类和质量的产品以更换您的产品，但更换产品不一定是同一个品牌，或者，我们会根据您的使用年限及具体问题，在符合“保修义务上限”的前提下，酌情决定向您退还与产品的公平市场价格等同的金额。您谨此确认：根据本额外服务条款，在生产商的保修期内或由于操作而导致意外损坏（如已购买且适用）而进行的任何维修，则不属于本额外服务条款下所述的符合条件的维修服务。

#### 服务地点

对于本合同涵盖的保修要求，本合同提供产品的运费到管理人指定的服务地点，并且包括修理过（或更换如使用）的产品的运费到您注册的地址。

#### 保修义务上限

您谨此确认：除了在“保修计划选项”条款内列出并适用于“您的计划”的内容外，我们或零售商都不对任何附带或间接的损坏负有任何责任，包括但不限于：财产损失、由于任何产品或设备的故障、服务推延或无法提供服务、或无法修理部件/组件而导致的时间损失或数据丢失。我们或零售商不对任何以及所有您已知的预先存在的状况（定义见下文）-包括任何固有的产品缺陷-承担保修责任。

#### 不保修的内容 - 排除

您谨此确认：与下列内容有关或由其导致的任何修理要求不属于本合同的保修范围：

(a) **已发生或您已知的预先存在的状况（“预先存在的状况”，是指与购买本合同之前存在的产品相关的损坏或缺陷）；**

(b) **在运输过程中，由于包装不当和/或您或您的代理人运输不当所造成的损坏，包括在运输过程中对产品保护不当；**

(c) 任何间接损失，包括但不限于：(i)财产损失、时间损失、数据丢失或收入损失，这些损失是由确定的故障或意外损坏事件、任何未确定的机械/电气故障、微软或其附属公司单独提供的培训服务，或任何其他类型的产品损坏或与产品相关的损坏造成的；包括但不限于，与产品相关的任何未保修设备；(ii)提供服务方面的延误或由于任何原因无法提供

服务；(iii)缺乏任何零件/部件；(iv)您针对产品的定制安装承担的任何费用，如第三方支架、底座和定制壁柜等；或者(v)与先前产品有不同型号、尺寸、规格或颜色的替换品。我们针对因本合同规定的产品或替换品的操作、维护或使用而对财产造成的任何责任或损害，或对任何一方（多方）造成的伤害或死亡，不承担任何责任。

(d) **我们授权的技术服务人员以外的任何个人所进行的改动、调整、改变、操控或维修；**

(e) **冻结或过热而导致的损坏；**

(f) **正常磨损；**

- (g) 故意以损害、有害、恶意、鲁莽或强行的方式或操作产品而导致其损坏和/或故障;
- (h) 病毒、恶意破坏、丢失、被盗或恶意的损坏或丢失;
- (i) 生锈、腐蚀、变形、弯曲;
- (j) 动物（包括宠物）、动物寄居或虫害;
- (k) 偶然事件;包括但不限于: 骚乱、核辐射、战争/敌对行动或放射性污染、环境状况、暴露于一些天气条件下或自然的危险中; 塌陷、爆炸或其他物体碰撞; 消防、任何形式的降水或湿度、雷击、污垢/沙、烟、核辐射、放射性污染、暴动、战争、敌对行动、政府行动, 或互联网或其他电信故障;
- (l) 意外损坏; 除非意外损坏被标明在您的购买凭证上;
- (m) 未按照制造商所推荐的维修步骤, 未按照制造商提供的规格或说明对产品进行操作/存储;
- (n) 用电不当和电力波动;
- (o) 产品被制造商召回、保修或返工以对设计或组件缺陷、结构不当、制造商的错误进行修复; 无论制造商是否有能力支付维修费用;
- (p) 序列号被移除或更改的产品;
- (q) 非故障问题; 包括但不限于: 瑕疵、噪音、吱吱声或外观损坏 (*“外观损坏”是指产品物理外观的损坏或改变, 但不阻碍或妨碍*

- 产品的正常运行功能, 如划痕、擦伤、或在颜色、纹理或光洁度的变化);*
- (r) 正常的定期或预防性维护, 用户培训或设置调整;
- (s) 产品保修单、其他服务合同或保险所涵盖的、为产品提供的任何服务;
- (t) 任何配件和外围设备 (如可拆卸键盘)、或维持产品基本功能所必需的附件, 但其不是由制造商提供和包括在包装内且并未与原产品一起销售的;
- (u) 屏幕/显示器的缺陷; 包括但不限于: 由于视频游戏导致在CRT、LCD、LED 或等离子屏上出现烧屏现象, 或一个或多个视频信号的长时间显示; 或破裂的屏幕 (除非在您的购买凭证的意外损坏条款中另有注明);
- (v) 产品的原厂商的保修单中未涵盖的丢失组件的成本, 或任何非运行/非电力驱动零件; 包括但不限于: 塑料部件或其它部件, 诸如附件线缆、电池 (除非在本合同中另有注明)、连接器、电线、保险丝、小键盘、塑料体或模型、开关和配线; 或违反任何美国经济或贸易制裁的保修内容;
- (w) 由于产品的操作、维护和使用所发生的财产损失或责任、或人身伤害或死亡方面的损失或责任; 或
- (x) 任何在中国以外地区提供的服务。

您谨此确认: 您必须定期以及在进行任何维修之前, 备份所有的软件和数据。本合同的服务不包括恢复软件或数据、或从您的产品中取回数据, 并且, 我们无法将其转出至为您更换的产品内。在任何情况下, 我们均不负责软件或数据的恢复, 或从任何产品中取回数据。

如果您的产品出现的问题不在本合同的保修范围内, 或在保修时, 我们授权的服务商确认您的产品为“未发现问题”, 那么您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。

#### 如何提交保修要求

**重要提示: 提交保修要求并不自动意味着您的产品的损坏或故障涵盖在对您的服务合同中。为了您的保修要求能有效进行, 您必须先与我们联系, 让我们初步诊断您的产品问题。如果您未经授权私自维修, 本合同将不提供任何保修。**

为了获得最佳的服务, 请您先找出您的购买证明, 并致电 86 (10) 5917 8888 与我们联系或访问 [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty)。我们的授权代表将及时获得关于您的产品所发生的问题的细节, 并会先尝试通过电话和/或远程解决问题。如果我们无法通过电话和/或远程解决该问题, 您将获得一个 *保修要求的服务请求号码* 以及如何为您的产品获得进一步服务的说明。

*请不要将您的产品送到零售商处或运送到任何地方, 除非我们指示您这样做。* 如果您根据我们的指示将产品送到您附近的授权服务商或零售商处, 或者如果您根据指示将产品邮寄至其他地方 (如授权的仓库中心), 请务必将您的产品与以下的文件一并附上:

- (1) 有缺陷的产品;
- (2) 您的购买凭证复印件;

- (3) 您的产品所遇到的问题的简要书面说明；和
- (4) 醒目地标出我们给您的保修要求服务请求号码。

注：如果我们要求您将产品邮寄到别处，我们将为您提供如何邮寄产品的具体说明。对于邮寄服务，如果您遵守所有的指示，我们将支付往返运费。请您务必小心地运送和/或邮寄产品，因为我们不会对任何由于您或您的授权代表包装不当而导致的运费或损坏负责。

只有在符合服务条款时，我们才提供保修，保修由我们授权的服务商、零售商或仓库中心提供。如果您的合同保修期在保修要求被核准的过程中到期，则本合同项下的保修将延期至被核准的保修要求被按照本合同的条款和条件服务完毕索赔的当天。

### 合同续期

在您的合同保修期到期后，我们可能会为您提供保修续期的选择。如果我们提供保修续期，更新的报价将反映您的产品的使用年限，以及在续期当时的产品更换的最新成本。

### 服务转让

本合同项下的保修服务不能转让给任何另一方。

### 解除合同

*您可以随时致电 86 (10) 5917 8888 (或书面) 通知管理人以解除本合同。注意：以下解除合同条款只适用于本合同的原购买者。*

- 如果您在合同购买之日起的 30 天内提出解除合同的要求，您将收到您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的任何保修成本后之余额的 100% 退款。如果在您向我们提出解除合同请求的 30 天内，我们未予退款，我们将每 30 天将未退还给您的到期款项额外提高 10%。
- 如果您在合同购买之日起的 30 天后提出解除合同请求，我们将按比例退还您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的保修成本后之余额的金额。
- 我们能以以下理由解除本合同：(A) 您未支付本合同的价款/服务费；(B) 您作出了虚假陈述；或 (C) 对于本合同涵盖的产品或在其使用中，您有严重违反本合同的行为。
- *如果我们解除合同，我们将在解除合同的生效日期前的至少 15 天前，书面通知您。该通知将被发送到保存在我们档案中的您的当前地址（电子邮件或适用的物理地址），告知您解除合同的原因和解除生效日期。如果我们解除合同，您将收到上文所述的基于同样标准的按比例的退款，我们不支付合同解除费。*

### 投诉程序

我们不断地努力，为您提供一流的服务。但是，如果您不满意我们的服务，请通知我们的代表（已在您的购买凭证中标出）。

我们会在收到您的投诉后的五（5）个工作日内给予答复。如果我们无法在这个时间内给您正式的答复（例如，需要详细的调查），我们将给您一个临时的答复并告诉您我们正在如何处理您的投诉、您获得正式答复的大概时间和谁会向您提供答复。在大多数情况下，您的投诉将在四（4）个星期内解决。

### 隐私和数据保护

您谨此明确同意，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此同意并授权我们、我们的雇员、代表、我们授权的服务机构或第三方使用您向我们提供/透露的或我们收集的您的个人信息，该等信息将严格保密，并仅在与提供本合同项下保修服务有关的范围内及目的而使用，这可能包括，按照我们的客户隐私政策，将您的数据发送到关联公司或第三方服务供应商。除按本合同与提供保修服务的目的外，我们不会未经您的许可向无关的第三方披露您的信息，我们将遵守您所在的具体管辖区内所适用的隐私和数据保护法律。

除非您所在管辖区届时有效的隐私和数据保护法律明确禁止，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此明确同意并授权：如果我们将您的信息传送给的任何人能提供适当水平的保密保护并承担保密义务，我们可能会将您的信息传送到其他国家和地区。此外，如果法律有强制要求，执法机构和其他政府机构可能会依法要求提供您的信息，以防止和侦查犯罪，以及符合法律义务。

## 总则

**1. 合同分包。** 您谨此明确同意：我们可以将合同下我们的义务转包或分包给第三方履行，但在这种情况下，我们仍然对您承担全部及直接的责任。

**2. 放弃条款;可分割性。** 一方要求另一方履行本合同任何规定时，如果对方不履行，将不会影响今后其向对方要求履行此规定的权利；如果一方放弃此规定也将不会被理解为该规定本身的失效。如果根据任何适用的法律，本合同的任一规定无法强制执行或无效，或被适用的法院判决认定为无效，则该等规定的不可强制执行性或无效性将不会使本合同作为一个整体而无法被强制执行或无效，在此情况下，该等规定将被修订和解释，使该等不可强制执行或无效规定之拟定目的在适用法律或适用的法院判决允许的最大范围内能被实现。

**3. 声明。** 您明确同意我们出于任何和所有目的，用您提供给我们任何电话号码、或物理或电子地址与您联系。所有有关本合同的通知或请求将采用书面形式，并可以通过任何合理的方式，包括通过邮寄、电子邮件、传真、短信或公认的商业隔夜快递发送。当我们按照您所提供的电子邮箱或传真号码向您发送通知后，或按照您所提供的街道地址向您邮寄通知的三（3）天之后，通知将被认为已投递给您。

**4. 适用法律：** 本服务合同适用中华人民共和国法律。

## 完整协议

本服务合同（包括购买凭证、保修期、条件、保修服务上限、例外和排除条款）和您的购买凭证，构成我们与您之间的完整协议，并且除法律规定外，未在本合同中载明的任何陈述、承诺或条件均不改变本合同之条款。

## 仲裁：

凡因本服务合同引起的或与本服务合同有关的任何争议，均应提交位于北京的中国国际经济贸易仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。