

“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE PLAN”

Kontrak Perkhidmatan Komersil Terma & Syarat

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** yang mengakibatkan Produk itu tidak dapat menjalankan fungsinya yang dimaksudkan, termasuk kecacatan dalam bahan atau mutu kerja dan BUKAN haus dan lusuh biasa, dan 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)**”: sesuatu item yang dibekalkan kepada **Anda** menerusi pengaturan **Kami** sekiranya Kami menentukan **Produk** asal yang rosak tidak sesuai untuk **Pembaikan**. **Kami** akan menggunakan segala usaha yang munasabah untuk menjalankan **Pembaikan**, tetapi **Kami** berhak untuk **Menggantikan Produk** yang rosak, mengikut budi bicara mutlak **Kami**, dengan model baharu, dibina semula, atau diubah suai dengan ciri dan kefungsiannya yang setara atau serupa dan **Kami** tidak memberi jaminan bahawa **Penggantian** adalah model, saiz, ukuran atau warna yang sama seperti **Produk** sebelum ini.

TERMA SERVICE CONTRACT - TARIKH KUATKUASA PERLINDUNGAN

Perlindungan untuk Kerosakan bermula apabila luputnya 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

Sepanjang **TERMA**, sekiranya berlaku tuntutan dilindungi untuk **Kerosakan** atau **Kerosakan Tidak Disengajakan**, **Kontrak** ini menyediakan: (i) buruh dan/atau bahagian yang diperlukan untuk **Pembaikan Produk**; ATAU (ii) mengikut budi bicara mutlak **Kami**, **Penggantian** untuk **Produk** itu sebagai ganti **Pembaikan** tersebut. Sila rujuk bahagian “PILIHAN COVERAGE PLAN” yang berkenaan dengan **Contract Anda** untuk maklumat lanjut.

PERLINDUNGAN TAMBAHAN PILIHAN: PILIHAN PENYIMPANAN PEMACU (SSD)

Apabila dipilih dan dibeli oleh **Anda** dan dinyatakan pada **Bukti Pembelian**, perlindungan tambahan ini akan memberi **Anda** pilihan untuk menyimpan pemacu keadaan pepejal (SSD) sekiranya berlaku **Kerosakan** yang dilindungi. **Produk** Dilindungi yang diservis akan termasuk SSD baharu tanpa dikenakan caj tambahan. Perlindungan ini hanya tersedia pada peranti Microsoft di tempat SSD dipasarkan sebagai boleh tanggal pada lembaran spesifikasi teknikal di halaman produk Peranti Dilindungi **Anda**.

NOTIS-NOTIS PENTING BERKENAAN PERLINDUNGAN DI BAWAH CONTRACT INI

- A. Sekiranya Kami menyediakan **Penggantian** kepada **Anda**:
 - a. **Kami** berhak untuk menggantikan **Produk** rosak dengan item baharu, dibina semula atau diubah suai dengan ciri dan kefungsiannya yang setara atau serupa; yang mungkin bukan model, saiz, ukuran atau warna yang sama seperti **Produk** sebelum ini.
 - b. Kemajuan teknologi mungkin mengakibatkan **Penggantian** yang mempunyai harga runcit atau harga pasaran yang lebih rendah

berbanding **Produk** sebelum ini, dan dalam keadaan tersebut, **Contract** ini tidak akan menyediakan bayaran balik untuk perbezaan harga tersebut.

- c. Mana-mana dan semua bahagian, komponen atau unit keseluruhan **Produk** yang **Diganti** menurut peruntukan-peruntukan **Contract** ini hendaklah menjadi hak milik **Kami** secara keseluruhan.
- B. PERLINDUNGAN YANG DINYATAKAN DI BAWAH **CONTRACT** INI TIDAK MENGGANTIKAN ATAU MENYEDIAKAN APA-APA MANFAAT DUPLIKASI SEMASA TEMPOH JAMINAN MANA-MANA PENGELUAR YANG SAH. Semasa tempoh itu, apa-apa yang dilindungi di bawah jaminan pengeluar adalah menjadi tanggungjawab tunggal pengeluar dan TIDAK dilindungi di bawah **Contract** ini; tanpa mengira keupayaan pengeluar untuk memenuhi tanggungjawabnya.
- C. PERLINDUNGAN DI BAWAH **CONTRACT** INI TERHAD KEPADA PERKARA YANG DINYATAKAN SECARA KHUSUS DALAM DOKUMEN INI, SEPERTIMANA BERKENAAN KEPADA **CONTRACT ANDA**. Apa-apa yang TIDAK dinyatakan secara jelas di dalam ini TIDAK dilindungi (termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa perkhidmatan latihan yang disediakan secara berasingan oleh **Microsoft** atau wakil **Microsoft**).
- D. TANGGUNGJAWAB **ANDA**: **Anda** bertanggungjawab untuk menyandarkan sebarang/semua perisian dan/atau data secara tetap; khususnya, sebelum permulaan apa-apa perkhidmatan yang dilindungi di bawah **Contract** ini. Perkhidmatan pemindahan atau pemulihan perisian dan/atau data TIDAK dilindungi.

PILIHAN COVERAGE PLAN

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

Ringkasan Perlindungan **Anda** boleh dijumpai di www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty.

Semasa dibeli, **Contract** ini menyediakan perlindungan yang ditakrifkan di bahagian "APA YANG DILINDUNGI – AM" di atas dan tertakluk kepada peruntukan-peruntukan berikut:

ITEM PENTING YANG DILINDUNGI: Tablet Surface, komputer riba, komputer meja Studio, dan/atau unit bekalan kuasa yang berkaitan dengan book plus dengan kord yang bersambungan adalah dilindungi di bawah **Contract** ini, apabila item tersebut dibekalkan secara asal oleh **Microsoft** dalam pembelian pakej tunggal, semua-dalam-satu.

▶ **NOTIS** – Komputer meja Studio hanya termasuk tetikus dan papan kekunci apabila ia dibekalkan secara asal oleh **Microsoft** dalam pembelian pakej tunggal, semua-dalam-satu).

▶ **NOTIS** – ITEM YANG DIKECUALIKAN SECARA NYATA: PEN DIGITAL, PAPAN KECUNCI, TETIKUS DAN ITEM TAMBAHAN TIDAK DILINDUNGI DI BAWAH **CONTRACT** INI (TANPA MENGIKIR SAMA ADA ITEM TERSEBUT DIBEKALKAN SECARA ASAL OLEH MICROSOFT DALAM PEMBELIAN PAKEJ TUNGGAL, SEMUA-DALAM-SATU).

▶ **DEDUCTIBLE (PEMOTONGAN)**

▶ Di bawah **Contract Anda**, tiada bayaran **Deductible** diperlukan.

HAD LIABILITI

Untuk semua Tuntutan Dilindungi, jumlah maksimum kumulatif yang Kami wajib bayar adalah jumlah bersamaan dengan Harga Belian Produk yang ditunjukkan pada Bukti Pembelian Anda ("**Had Agregat**"). Had **Penggantian** yang terkumpul untuk **Had Agregat** ini dibahagikan seperti berikut:

▶ **HAD AGREGAT** UNTUK TUNTUTAN DILINDUNGI : Hingga (2) **Penggantian**, diberikan mengikut budi bicara mutlak **Kami**, dengan **Tuntutan** yang dilindungi. SEBAIK SAHAJA HAD INI DICAPAI, KEWAJIPAN KAMI AKAN DIANGGAP DIPENUHI SEPENUHNYA DAN PERLINDUNGAN DI BAWAH PELAN INI AKAN TAMAT; TANPA MENGIKIR APA-APA MASA YANG TINGGAL DI BAWAH TERMA **CONTRACT** SEMASA.

Jika **Kami** memilih untuk **Mengganti Produk Anda**, **Kami** boleh menyediakan perkhidmatan pertukaran awal. Apabila **Kami** menyediakan perkhidmatan pertukaran awal, produk **Penggantian** boleh dihantar kepada **Anda** terlebih dahulu sebelum **Kami** menerima **Produk** rosak **Anda**. **ANDA MESTI MENGHANTAR **PRODUK ROSAK ANDA** KEPADA **KAMI** DALAM TEMPOH SEPULUH (10) HARI KALENDAR DARI TARIKH PENERIMAAN PENGHANTARAN DISAHKAN **PRODUK PENGGANTIAN**. Jika **Anda** tidak memulangkan **Produk** rosak itu kepada **Kami** dalam tempoh sepuluh (10) hari kalendar dari tarikh penerimaan penghantaran disahkan produk **Penggantian**, **Anda** akan dikenakan fi peranti tidak dikembalikan bersamaan dengan harga runcit yang dicadangkan **Pengeluar** bagi Produk **Penggantian**.**

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 (4th) 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 kerosakan atau kecacatan yang berkaitan dengan Produk yang telah wujud sebelum Contract ini dibeli) 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 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; runtuhan, letupan atau pelanggaran oleh atau dengan objek lain; api, sebarang jenis hujan atau kelembapan, kilat, kotoran/pasir, asap, radiasi nuklear, pencemaran radioaktif, rusuhan, tindakan peperangan, bermusuhan, tindakan kerajaan, atau malfungsi internet atau telekomunikasi lain;
- (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 berbangkit termasuk tetapi tidak terhad kepada: (i) kerosakan harta benda, kehilangan masa, kehilangan data atau kehilangan pendapatan disebabkan oleh Kerosakan yang ditakrifkan, kejadian Kerosakan Tidak Disengajakan, apa-apa kegagalan mekanikal/elektrik yang tidak ditakrifkan, perkhidmatan latihan yang disediakan secara berasingan oleh Microsoft atau ahli gabungannya, atau apa-apa jenis kerosakan lain dalam atau yang berkaitan dengan Produk; termasuk tetapi tidak terhad kepada peralatan tidak dilindungi yang digunakan berhubungan dengan Produk; (ii) kelewatan dalam membekalkan perkhidmatan atau ketidakupayaan untuk membekalkan perkhidmatan untuk apa-apa sebab; (iii) ketiadaan mana-mana bahagian/komponen; (iv) apa-apa kos yang dialami oleh Anda berkenaan dengan pemasangan tersuai untuk memasang Produk seperti dirian, lekapan dan alfof tersuai pihak ketiga dan sebagainya; atau (v) Penggantian iaitu model, saiz, ukuran atau warna yang berbeza daripada Produk sebelum ini. Kami tidak akan menanggung apa-apa liabiliti atau kerosakan terhadap harta benda atau kecederaan atau kematian kepada mana-mana pihak yang timbul daripada pengendalian, penyelenggaraan atau penggunaan Produk atau Penggantian yang disediakan menurut peruntukan-peruntukan Contract ini;
- (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) Ketidake sempurnaan 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 +65-6370-9000 atau kunjungi www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty. 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 mengiriskan 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 mengiriskan 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 mengiriskan 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 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 berkongsinya

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; Kebolehasangan.** 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 mengepos 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.