

「MICROSOFT 延長硬體服務」  
或者  
「MICROSOFT 延長硬體服務增強版」

商業服務合約  
條款與條件

此條款和條件文件至關重要，請將其與**採購訂單**一起儲存在安全的地方，因為**索賠**時需要這些文件。本合約文件中的資訊是一種寶貴的參考指南，可協助您確定和理解本合約項下的**承保**內容。若對本合約文件中的資訊存有疑問，或對您的**一般承保範圍**存有疑問，請聯絡我們。

定義

貫穿本服務合約始終，以下大寫和粗體字具有所述的含義：

- 「**意外損壞**」：指因處理而造成的意外損壞，造成此類損壞的原因包括**承保產品**意外掉落、液體溢出或與螢幕破損相關。
- 「**管理費**」：根據**索賠**，您需要為本合約涵蓋的特定服務（若有）所支付的金額。
- 「**故障**」：**承保產品**的機械和/或電氣故障，這導致該產品不再能夠執行其預期功能，這些故障包括材料或製程缺陷、非正常磨損，以及在**產品**正常使用過程中發生的缺陷。
- 「**索賠**」：您根據本合約提出的**承保**請求。
- 「**承保範圍**」、「**已承保**」、「**承保**」：其含義見本合約的「**承保對象——一般條款**」章節。
- 「**承保產品**」、「**產品**」：您購買的符合條件的 **Microsoft Surface** 系列裝置，這些裝置將按照本服務合約進行**承保**，但不包括 Surface Hub 和 Surface Duo 機型。
- 「**責任限制**」：計劃期限內，我們針對任意**索賠**和索賠總額，對您擔任的最大責任，詳見「**承保計劃選項**」部分。
- 「**製造商**」、「**Microsoft**」：**產品**的原始設備製造商。網站是 [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)。
- 「**計劃**」：本合約下您選取和購買的特定「**承保計劃選項**」，如您的**採購訂單**上所確認。
- 「**產品購買價格**」：您為**承保產品**支付的金額；不包括任何適用的稅費和/或費用，如您的**採購訂單**所示。
- 「**採購訂單**」：一份編號文件，用於確認本合約關於**承保產品**的購買日期、您的姓名和地址、合約**承保期限**以及您購買的**特定計劃**。沒有**採購訂單**，本合約無效。
- 「**修復**」：在出現**承保故障**後，我們為修理、補救或將您的**承保產品**恢復到良好的運行狀態而採取的措施。用於**修復承保產品**的零件可能是全新、已使用、翻新或非原廠的**製造商**零件，其性能符合原始**產品**的工廠規格。
- 「**更換**」、「**更換件**」：在我們確定**承保產品**不適合**修復**時，透過我們的安排提供給您的物品。我們保留**更換承保產品**的權利，有權將其更換為特性和功能相同或相似的全新、改造過的或整修過的**產品**。我們不保證**更換件**的型號、大小、尺寸或顏色與之前的**承保產品**相同。
- 「**零售商**」：已獲得 **Microsoft** 授權向您出售本合約的賣方。
- 「**服務合約**」、「**合約**」：此文件詳細說明了所有的**承保**條款、條件、排除和限制，適用於在向我們的**零售商**購買之後，向您提供的 **Microsoft 延長硬體服務**或 **Microsoft 延長硬體服務增強版**的**服務合約**。
- 「**期限**」：您的**採購訂單**中顯示的期間，代表本合約條款的有效期限。
- 「**我們**」、「**我們的**」、「**供應商**」、「**管理員**」：負有義務的一方或多方，這些當事方作為**合約供應商/義務人**，提供本合約項下的服務，並作為**管理員**，處理本合約項下的管理工作，在此為 **Microsoft Taiwan Corp.**，其地址是 110, Taiwan, Taipei City, Xinyi District, Section 5, Zhongxiao East Road, Taiwan。
- 「**您**」、「**您的**」：本合約條款項下**承保產品**的購買者/所有者。

領土

本服務合約的有效和資格適用範圍僅限在台灣發生的購買行為。

服務合約條款 — 承保生效日期

**故障承保**在製造商的原始零件和/或人工擔保期屆滿時開始，並在您的**採購訂單**中所示的剩餘**期限**內持續，或直到達到**責任限制**，以先到者為準。

產品資格

為了取得本服務合約項下的**承保**資格，**產品**必須為：(i) **承保產品**；(ii) 從 **Microsoft** 或授權**零售商**處購買；(iii) **產品**隨附有至少十二 (12) 個月的**製造商**擔保。

承保對象——一般條款

在「**服務合約期限—承保生效日期**」描述的**期限**內，若出現**承保索賠**，則由我們自行決定，本合約提供 (i) **修復承保產品**所需的人工和/或零件；(ii) **承保產品**的**更換件**以代替此類**修復**；或 (iii) 若您的**計劃**中有詳細說明，則直接**更換承保產品**。有關完整詳情，請參閱適用於您的**計劃**的「**承保計劃選項**」部分。

我們將根據本合約的規定**修復**或**更換**您的**產品**。若我們決定**更換**您的**產品**，則由於技術進步的原因，**更換件**價格可能低於之前**承保**的**產品**，我們不會提供基於任何**更換件**成本差異的補償。根據本合約**更換**的任何和所有零件或整個設備均應全部屬於我們的財產。在提供適用的**更換件**以代替**修復**時，任何配件、附件和/或外圍裝置若與**產品**整合，但未由**製造商**提供並包含在**產品**包裝和**承保產品**的原始銷售中，則將不包含在此類**更換件**之中。

關於本服務合約下承保範圍的重要通知

- A. 若我們為您提供**更換件**，則可能適用以下任意或全部條款：
- ▶ 我們保留**更換**缺陷**產品**的權利，有權將其更換為特性和功能相同或相似的新的、改造過的或整修過的**產品**，其型號、大小、尺寸或顏色可能與之前的**產品**有所不同。
  - ▶ 因技術進步的原因，**更換件**的零售或市場價格可能低於之前的**產品**，在這種情況下，本合約不會向您提供此類差價的任何補償。
  - ▶ 根據本合約的規定所**更換**的任何和所有**產品**零件、元件或整個設備，均應全部屬於我們的財產。
- B. 本合約下描述的**承保**在任何有效的**製造商**擔保期內，均不會**取代**或提供任何重複的利益。在此期間，**製造商**僅負責其擔保範圍的任意**承保**項目，這些項目不由本合約**承保**，而無論**製造商**是否有能力履行其責任。

- C. 本合約下的**承保範圍**僅限於此文件中特別描述的內容，亦適用於您的合約。此處未明確表達的任何內容均不在**承保範圍**之內（包括但不限於由 Microsoft 或 Microsoft 附屬公司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/所有軟體和/或資料；尤其是在本合約承保的任何服務開始之前。軟體和/或資料傳輸或還原服務不在**承保範圍**之內。
- E. 若在服務事件中，我們的授權服務商未發現故障，則您將負責與此類服務相關的所有費用，包括任何運費。

#### 承保計劃選項

（如您的採購訂單所示並適用於您。）

有關您的服務合約的詳細資訊，請瀏覽 <https://mybusinessservice.surface.com>。

購買時，本合約的**承保範圍**如「**承保對象 — 一般條款**」中所述，包括**故障**並受以下條款的約束：

#### Surface 計劃承保產品

Surface 系列裝置加上原始裝置包裝中包含的任何其他元件，如：Surface 品牌的配件和帶有連接線的電源裝置（若有）均按照本計劃承保。

#### Surface 計劃的承保範圍

根據您的 Surface 計劃，若您的裝置合約期間內發生故障，需要進行維修和/或更換，則承保產品的最大索賠承保次數為兩 (2) 次，原裝裝置包裝（如下表所示）中的 Surface 品牌附件和電源裝置的最大次數為一 (1) 次，但**責任限額**不應超過**產品的購買價格**。

在達到兩 (2) 次 SURFACE 系列裝置的**索賠**限制之後，本計劃的**承保責任**將終止，而無論目前合約期限的剩餘時間如何。

承保產品	承保索賠的最大次數
Surface 系列裝置	兩次 (2)
原始裝置包裝中附有連接線的電源裝置	一次 (1)
原始裝置包裝中的 Surface 品牌配件	一次 (1) /配件

#### 管理費

根據您的 Surface 計劃，無需支付**管理費**。

#### 更換產品的承保範圍

根據本計劃提供的**更換件**將被自動視為本合約條款中提及的「**承保產品**」，並且此類**更換件**的**承保範圍**將持續到您目前合約期限的剩餘時間（假設在您目前的期限內還有剩餘時間，並且尚未達到**責任限制**）。**更換件**不會延長您目前的合約期限。

#### 可選的附加承險範圍：進階交換服務

（對於 MICROSOFT 延長硬體服務增強版，此承保範圍包括在內）

若您為**承保產品**支付了進階交換服務的費用，則我們將提供**更換產品**（「進階交換裝置」），該產品將在我們收到缺陷產品之前交付給您。作為交換，缺陷產品必須在確認收到**更換產品**後的十 (10) 個日曆日內退還給我們，您也可以與我們商定更長的退還期限。若未在要求或商定的期限內將缺陷產品退還給我們，則將向您收取未退還裝置的費用，其金額相當於**更換產品**的製造商零售價格。

#### 可選的附加承保範圍：驅動 (SSD) 保留

（對於 MICROSOFT 延長硬體服務增強版，此承保範圍包括在內）

若您購買了選擇權，有權選擇保留**承保產品**的固態驅動 (SSD)，則在維修**承保產品**時，將免費得到一個新的 SSD。本選擇權僅適用於特定的 Microsoft 裝置；在該裝置中，**承保產品**的**產品**頁面上提供的技術規格表中已標明 SSD 為可拆卸式。

#### 可選的附加承保範圍：下一工作日送貨服務

（對於 MICROSOFT 延長硬體服務增強版，此承保範圍包括在內）

若您支付了下一個工作日服務的費用，則將提供隔夜承運人送貨服務，將**更換件**（由我們確定）送到您存檔的位置，如下所示：

- 若您的**索賠**在中部標準時間下午 12:00 之前獲得授權，則在**索賠**授權後需要一 (1) 個工作日；或者
- 若您的**索賠**在中部標準時間中午 12:00 之後獲得授權，則需要兩 (2) 個工作日。

隔夜承運人送貨服務受以下條件的約束：

- 若您打算使用下一工作日服務，則在購買本合約之前，需要確認所在地是否有可用的隔夜承運人。您在確認這一點時，可以使用網站 <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>，其中列出了提供此服務的郵政編碼；和
- Microsoft 授權隔夜送貨承運商的可用性。

就本條款而言，「工作日」指週一至週五，不包括標準公共假期。

## 非承保對象 — 排除項

本服務合約不承保與以下方面有關或由以下方面導致的任何索賠：

- a) 意外損壞。
- b) 發生或您已知的原有狀況（「原有狀況」是指在購買本合約之前已存在的與產品相關的損壞或缺陷）。
- c) 您或您的代表未正確進行包裝和/或運輸，導致產品在運輸過程中損壞，包括運輸過程中未正確保護產品。
- d) 任何意外或連帶損壞或間接損失，包括但不限於：(i) 定義的故障、任何未定義的機械/電氣故障、Microsoft 或其附屬公司或任何其他當事方單獨提供的培訓服務導致的財產損害、時間損失、資料遺失或收入損失，或任何其他類型的產品損壞或與產品相關的損壞；包括但不限於與本產品一起使用的未承保的任何設備；(ii) 因任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 任何零件/元件不可用；(iv) 您為了匹配本產品而進行定製安裝所產生的任何費用，如：協力廠商支架、底座和定製壁龕等；或 (v) 與原承保產品的型號、大小、尺寸或顏色不同的更換件。
- e) 由我們授權的維修技術人員以外的任何人或未根據製造商的規格進行的改造、調整、改動、操作或修復。
- f) 因冷凍、過熱、生鏽、腐蝕、翹曲或彎曲而造成的損壞。
- g) 磨損，或產品性能逐漸惡化。
- h) 以有害、傷害性、惡意、魯莽或攻擊性的方式故意處理產品，從而導致產品損壞和/或出現故障。
- i) 您的產品受到損害或出現故障，其原因在於或可歸因於數位內容和軟體（無論是否已預裝），包括但不限於操作軟體病毒、缺乏可用的軟體更新，或任何其他基於軟體/數位的故障。
- j) 丟失、盜竊或惡意損害或消失。
- k) 意外事故，包括但不限於：暴動、核輻射、戰爭/敵對政府行動或意圖、行動或放射性污染、環境狀況、暴露於天氣條件或自然災害、倒塌、爆炸或與其他物體碰撞、火災、任何類型的降水或濕度、閃電、泥土/沙子或煙霧，或其他通訊故障。
- l) 在條件超出製造商的規格或說明的情況下，沒有執行製造商建議的產品維護、操作/儲存活動。
- m) 製造商召回、擔保或返工的產品，用以修復設計或組件的缺陷、不當建構或製造商錯誤，而無論製造商是否能夠支付此類修復費用。
- n) 已移除或變更序號的產品。
- o) 對您的產品造成的外觀損壞，包括擦傷、劃痕和凹痕，除非此類外觀損壞導致功能喪失。
- p) 正常的定期或預防性維護、調整、改造或維修。
- q) 未在上述「承保產品」條款中列出的附件或附加項目（無論此類項目最初是否由 Microsoft 在單一、一體化的打包購買中提供）。
- r) 產品原始製造商擔保涵蓋範圍之外的組件或任何非操作/非動力驅動零件的成本，包括但不限於：塑膠零件或其他零件，如：附件電纜、電池（除非本合約另有規定）、連接器、電線、保險絲、鍵盤、塑膠主體或模具、開關和接線。
- s) 對於因操作、維護或使用產品或根據本合約條款提供的更換件而造成的財產損失或任意人員傷亡的責任。
- t) 因任意消耗品出現故障而產生的任何費用。
- u) 在您未提供採購訂單的情況下提出的索賠，除非我們同意轉讓合約的利益。
- v) 任何用於恢復軟體或資料，或從您的產品中擷取資料的索賠。
- w) 以造成傷害的方式使用或操作任何電腦、電腦系統、電腦軟體程式、惡意程式碼、電腦病毒或程序，或任何其他電子系統，進而直接或間接造成或導致的任何損失、損害、責任或費用。
- x) 本合約下的任何索賠或利益，若提供此類承保服務、支付此類索賠款項或提供此類利益，將使我們面臨聯合國決議或其他適用法律的任何制裁、禁止或限制。
- y) 因未經授權存取或使用任何系統、軟體、硬體或固件，或以任何方式修改、重新程式設計、損毀或刪除資料或軟體而導致的任何損失。

## 如何提出索賠

**重要提示：**提出索賠並不自動意味著您的產品故障在服務合約的承保範圍內。為將索賠列入考量，您需要首先聯絡我們以初步診斷您的產品問題。若您未經授權進行修復，則本合約不提供任何承保服務。

請準備好您的採購訂單並致電我們，電話號碼可在 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 中找到，或瀏覽 <https://mybusinessservice.surface.com>。我們的授權代表將及時獲得詳細資訊，了解您在使用產品時遇到的問題，並將首先嘗試透過電話和/或遠程方式解決問題。若我們未能透過電話和/或遠程方式成功解決問題，則您將收到一個索賠服務請求編號以及有關如何為您的產品獲得服務的進一步說明。

除非我們有所指示，否則請勿將您的產品帶到或退回給零售商，或將您的產品寄送到任何地方。若您按照我們的指示將產品帶到您附近的授權服務商或零售處，或者若我們指示您將產品郵寄到其他地方（如授權倉庫中心），請務必隨您的產品提供以下所有物品：

- a) 該缺陷產品；
- b) 您的採購訂單副本；
- c) 您在使用產品時所遇到問題的簡短書面描述；以及
- d) 我們向您提供的索賠服務請求編號的顯著標記。

注意：若我們要求您郵寄產品至任何地方，則我們將向您提供有關如何郵寄產品的具體說明。對於郵寄服務，若您遵循所有說明，則我們將支付往返您所在位置的運費。我們敦促您在運輸和/或運送產品時謹慎行事，因為對於您包裝不當而產生的任何運費或損壞，我們概不負責。

所提供承保服務僅限於合格修復活動，這些活動須由我們授權的維修商、零售商或倉庫中心執行。若您的期限在已核准的索賠期間到期，則本合約下的承保期限將延長，直至按照本合約的條款和條件，完全完成正在進行的已核准的索賠服務之日。

## 可續簽性

本服務合約下的承保範圍不可更新。

## 可轉讓性

您不得將本服務合約下的承保服務轉讓給任何其他方或產品。

## 取消

### 您的取消權

您可以隨時取消本服務合約，方法是向我們告知取消請求，詳情如下。

您可以寫信給我們：**Contract Cancellations, Microsoft Taiwan Corp.**, located at 110, Taiwan, Taipei City, Xinyi District, Section 5, Zhongxiao East Road, Taiwan, 致電我們，電話號碼可在 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 上找到，或傳送電子郵件至：[msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)。

若您在合約購買日期後的三十 (30) 天內提出取消請求，則在減去我們支付的任何索賠款項之後，將百分之一百 (100%) 退還您支付的合約購買價格/費用。

若您在合約購買日期後的三十 (30) 天後提出取消請求，則在減去我們支付的任何索賠款項之後，將按比例退還您支付的合約購買價格/費用。

### 我們的取消權

我們若取消本合約，我們將在取消生效日期前至少三十 (30) 天向您提供書面通知。此類通知將發送至我們檔案中的您的地址（電子郵件或實際地址，視情況而定），並說明取消的原因和生效日期。若我們取消本合約，您將按比例收到退款，所依據的標準與上述標準相同，並且不收取取消費用。

我們僅可能因以下原因而取消本合約：

- a) 您未支付合約購買價格/費用；
- b) 您故意進行重大的失實陳述；或者
- c) 對於產品或其使用，您嚴重違反本合約下的義務。

### 投訴程序

我們始終有意為您提供一流的服務。但是，若您對服務不滿意，請透過 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 中的電話號碼，通知我們的一位代表，或傳送電子郵件至 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

我們在收到您的投訴後，將在五 (5) 個工作日內回覆。若無法在這段時間內給您一個完整的回覆（例如，因為需要詳細的調查），我們會給您一個臨時回覆，告訴您正在採取什麼措施來處理您的投訴，您何時會收到完整的回覆以及由誰回覆。在大多數情況下，您的投訴將在四 (4) 周內得到解決。

### 隱私和資料保護

#### 資料保護

我們致力於根據目前的「個人資料保護法案」(PDPA)，保護和尊重您的隱私。就 PDPA 而言，資料控制者是 Microsoft。購買本服務合約，即表示您同意：我們在提供本合約規定的服務時，可代表您收集和處理資料。以下羅列了我們處理您的個人資料的主要方式。如需更多資訊，請瀏覽我們的網站：<https://privacy.microsoft.com>。

#### 我們如何使用您的個人資料以及我們與誰共用

我們將透過以下方式，處理所持有的與您有關的個人資料，即：與已識別或可識別自然人有關的任何資訊：

- a) 用於處理索賠和任何其他相關目的。這可能包括透過自動化方式做出的決定，其目的在於履行我們與您之間的合約。
- b) 出於研究或統計目的，這是為了維護我們的合法利益：讓我們分析歷史活動、改進評級算法、幫助預測未來的業務影響、增加商業利益、增強產品供應，以及開發新的系統和流程，以及基於台灣以外的司法管轄區履行法律義務。
- c) 向您提供資訊、產品或服務，這些內容是您向我們請求的，或我們認為您可能會感興趣，並且您已同意出於此類目的與您聯絡。
- d) 出於我們的法律和監管義務，通知您有關我們服務的變更事宜。
- e) 為防止欺詐、洗錢、恐怖融資以及履行一般的法律或監管義務，我們必須履行基於台灣管轄區的法律和監管義務。

#### 披露您的個人資料

我們可能會披露您的個人資料，披露對象是參與向我們提供產品或服務的協力廠商，或代表我們提供服務的服務供應商。這些披露對象包括：集團公司、代理人、協力廠商管理機構、保險公司、信貸機構、欺詐檢測機構、會計師、監管機構，以及法律可能要求的其他機構。

#### 您的權利

您擁有以下權利：

- a) 反對在任何時候出於直接營銷目的處理您的個人資料；
- b) 反對基於我們的合法利益處理您的個人資料；
- c) 存取並獲取我們控制的個人資料的副本，以及有關如何以及基於何種基礎處理這些個人資料的資訊；
- d) 請求刪除您的個人資料；
- e) 要求更新或更正任何不充分、不完整或不準確的資料；
- f) 限制處理您的資料；
- g) 要求我們採用結構化、常用、機器可讀的格式，向您提供您的個人資料，或者您可以要求將其直接「轉移」到另一個資料控制器，但在每種情況下，處理應基於您的同意，或基於履行與您簽訂的合約，並應透過自動化方式進行處理；
- h) 向當地資料保護機構提出投訴；以及
- i) 若基於您的同意進行處理，可隨時撤回您的同意，在撤回之前不會影響基於同意的處理合法性。

#### 保留

您的資料的保留時間不會超過必要的時間，並將根據我們的資料保留政策進行管理。在大多數情況下，保留期為合約或與您的業務關係到期後的十 (10) 年，除非由於業務、法律或監管要求，而需要我們更長時間地保留資料。

您若對我們使用您的個人資料有任何疑問，請透過以下網址聯絡我們：<https://privacy.microsoft.com>。

#### 一般規定

- A. **轉包；轉讓。**我們可以將我們的義務轉包或轉讓給第三方，但在這樣做時我們不會免除我們對您的義務。
- B. **棄權；可分割性。**任何一方未能或延遲執行本合約項下的任何條款，則不應構成放棄任何此類權利。若依據任何適用法律，應宣佈這些條款和條件的任何規定不可執行或無效，則此類規定應被解釋為符合法律授權，並且在所有其他方面，這些條款和條件應保持完全有效。
- C. **通知。**您明確同意出於任何和所有目的，透過您提供給我們的任何電話號碼、實際地址或電子地址聯絡您。與本合約有關的所有通知或請求均採用書面形式，並可透過任何合理方式傳送，包括郵寄、電子郵件、簡訊或公認的商業隔夜快遞。若透過您向我們提供的電子郵件傳送通知，或將通知郵寄至您提供的街道地址滿七 (7) 天，則視作向您傳送的通知已送達。
- D. **法律。**本合約的管轄法律是中華民國（台灣）法律，當地法院對本合約雙方之間的任何爭議具有非專屬管轄權。

#### 全部協定

本服務合約：包括採購訂單、條款、條件、限制、例外和排除責任，構成我們與您之間的完整協定，除非法律要求，否則本合約中未包含的任何陳述、承諾或條件均不得修改這些項目。

Microsoft 和 Surface 是 Microsoft 集團公司的商標。