

「微軟 PLUS 保修服務」

服務合約 條款及細則

確保在網上登記您的服務合約！

請將本重要服務條款及細則文件（以下稱為「服務合約」及「合約」）以及購買證明書存放在安全的地方，因為在提出索賠時需要出示該等文件。本合約中所載的資料旨在作為寶貴的參考指引，以協助您確定及了解您合約下的承保範圍。如您對本合約所載資料或您的承保範圍有任何疑問，請致電+852 2388 9600與管理員聯繫。

釋義

在本合約中，粗體字具有以下指定的涵義 -

- 「服務合約」、「合約」：本文件詳載從我們的零售商完成購買後向您提供的 Microsoft Plus 程式的所有承保範圍條文、條件、除外情況及限制。
- 「我們」、「我們的」、「提供者」、「義務人」、「管理員」：作為服務合約提供者 / 義務人有責任根據本合約提供服務的一方或多方，並以服務合約管理員的身份處理本合約下的行政事務，即 Microsoft Ireland Operations Limited，地址為 One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland。
- 「微軟」：微軟公司（Microsoft Corporation），或在各情況下，微軟公司的適用及合資格聯屬公司，其擔任承保產品的原始設備製造商。
- 「零售商」：經我們授權將本合約向您出售的賣方。
- 「您」、「您的」：本合約所承保產品的購買者 / 所有者。
- 「承保產品」、「產品」：您購買本服務合約所承保的合資格 Microsoft Surface、Studio 或 Xbox 系列裝置。
- 「計劃」：經購買證明確認您選擇及購買於本服務合約下的特定「承保範圍計劃選項」。
- 「產品」：本合約承保您最初購買的物品，或由我們酌情決定，由我們提供的替換品。
- 「原始購買價」：您就承保產品支付的金額；不包括購買證明上所示的任何適用稅項及 / 或費用。
- 「購買證明」：銷售點提供的原始購買收據及列明原始購買價的增值發票，有關收據及發票可確認購買服務合約及產品的日期，以及期限及特定承保範圍計劃選項。
- 「期限」：您的購買證明上所示的期限，即本合約條文有效的期限。
- 「索賠」：您根據本合約發送的維修或替換請求。
- 「故障」：承保產品的機械及 / 或電氣故障，導致其不再可執行其預期的功能，包括材料或工藝上的缺陷，並非正常的磨損，並且是在產品正常使用過程中發生。
- 「服務費」：根據索賠，您需要為本合約涵蓋的服務支付的金額（如有）。
- 「意外損壞」：是指因處理造成的意外損壞；如因無意中掉下承保產品，液體溢出或屏幕破裂而造成的損壞。
- 「維修」：在承保故障索賠之後，我們為糾正、補救或將您的承保產品恢復到正常運行狀態而採取的措施。用於維修承保產品的零件可能是符合原始產品出廠規格的全新、二手、經翻新或非原始製造商的零件。
- 「替換」或「替換品」：在我們確定承保產品不適合維修的情況下，通過我們的安排向您提供的物品。我們保留權利以具有相同或相似特徵及功能的全新、經重新組裝或翻新的物品替換您有缺陷的產品。我們將竭盡所能，但不保證替換品的型號、尺碼、尺寸或顏色將與之前的承保產品相同，此將視乎庫存情況而定。

區域

本服務合約僅對在香港進行的購買有效及適用。

服務合約期限 - 承保範圍有效日期

故障承保範圍由原件製造商提供的最短保修期屆滿起開始，並一直持續至您購買證明上所示的有效期限的餘下時間。

產品服務條件

為了符合本合約條件下的承保範圍（定義見下文）資格，商品必須是：(a)合資格的 Microsoft Surface、Studio 或 Xbox 系列裝置；(b)從授權零售處購買；及(c)沒有受提供與本文所述相同保障的任何保險或其他保證、擔保及 / 或服務合約保障。

承保範圍 - 概述

在上述服務合約期限內，倘發生故障引起的承保索賠，則本服務合約提供(i)維修承保產品所需的人工及 / 或零件；或(ii)我們全權酌情決定，承保產品的替換品，以代替有關維修；或(iii)倘您的計劃載有詳細說明，則承保產品的直接替換品（「承保範圍」，「承保」）。有關完整詳細資料，請參閱適用於您的計劃的「承保範圍計劃選項」一節。

有關本合約下承保範圍的重要告示

- A. 如我們向您提供替換品：
- ▶ 我們保留權利以具有相同或相似特徵及功能的全新、經重新組裝或翻新的物品替換有缺陷的產品，其型號、尺碼、尺寸或顏色可能與之前的承保產品不同，此將視乎庫存情況而定。
 - ▶ 技術進步可能導致替換品的零售或市場價格低於先前的承保產品，在此情況下，本合約不會向您提供任何此類差價的補償。

- ▶ 根據本合約條文更換的任何及所有**承保產品**的零件、組件或整件產品，將全部成為**我們的**財產，並受保密性及私隱權約束，**我們**沒有義務於上述**替換**零件、組件或整件產品儲存、保存或以其他方式保留任何資料或數據，並保留權利由**我們**酌情決定對其刪除、格式化或處置。
 - ▶ 在任何情況下，配件、附件及 / 或外圍設備均**不包含**在**替換品**中或與**替換品**一起提供。
- B. 在任何有效的製造商保修期內，本**服務合約**中所述的**承保範圍**均不得**替換**或提供任何重複保障。在此期間，製造商的保修範圍內的任何**承保**內容均由製造商全權負責，且**不屬於**本合約的**承保範圍**；不論製造商是否有能力履行其責任。
- C. 本**服務合約**的**承保範圍**僅限於本文件中具體描述的範圍。本合約**未**明確表達的任何內容均**不**包括在**承保範圍**內（包括但不限於**微軟**或**微軟**指定人員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 / 所有軟件及 / 或數據；特別是在開始執行本合約所**承保**的任何服務之前。軟件及 / 或數據傳輸或恢復服務**不**包括在**承保範圍**內。

服務費

請參閱「**承保範圍計劃選項**」一節中的**計劃**說明，以確認您是否需要就本**計劃**下的**承保範圍**支付任何**服務費用**。

承保範圍計劃選項

(如您的購買證明所示及您所適用者)

您的**承保範圍**概要載於 <https://support.microsoft.com/zh-hk>。

購買時，本合約提供上文「**承保範圍—概述**」一節所述的**承保範圍**，並須受以下條文規限：

承保基本項目：Surface 平板電腦、筆記型電腦、Studio 桌上型電腦及 / 或筆電加相關電源設備（連同連接線）於本合約下受保，前提是該等設備最初由**微軟**在單一一體化包裝購買中提供。

- ▶ **注意** - Studio 桌上型電腦僅包括滑鼠及鍵盤，而該等產品最初是由**微軟**在單一一體化包裝購買中提供。
- ▶ **注意—明確不包括的物品**：本合約下**不**承保**數碼筆、鍵盤、滑鼠及 / 或附加物品**（不論該等物品最初是否由**微軟**在單一一體化包裝購買中提供）。

免賠額

您的合約**並無**免賠額。

責任限額

對於所有**承保索賠**，**我們**有責任支付的**累計最高金額**相等於您購買證明上顯示的**原始購買價**（「**總限額**」）。**累積**至該**總限額**的**替換品**限額細分如下：

- ▶ **承保索賠的總限額**：提供最多一(1)項**替換品**（由**我們**全權酌情決定），當中包括**承保索賠**。一旦達到此限額，**將**被視為已完全履行**我們的**責任，而本**計劃**下的**承保範圍**將**終止**；不論目前合約期限內是否有任何剩餘時間。

如**我們**選擇**替換**您的**產品**，則**我們**可能會提供預先更換服務。當**我們**提供預先更換服務時，**替換**產品可能會在**我們**收到您有缺陷的**產品**之前向您交付。您**必須**在**確認**收到**替換**產品後十(10)個曆日內將您有缺陷的**產品**運送予**我們**。如您在**確認**收到**替換**產品後十(10)個日曆日內未將有缺陷的**產品**退回予**我們**，則將向您收取與**製造商****替換**產品建議零售價相同的不退還設備費。

服務地點

就**承保索賠**而言，您有責任將您的**產品**運送到**我們**授權的服務中心（即親自交付或預付快遞費）。

服務責任限制

除了適用於「**您的計劃**」的「**承保範圍計劃選項**」一節所述的內容外，**我們**與**零售商**均不對任何附帶或間接的損害負責；包括但不限於：(i)因界定的**故障**、任何無界定的**機械 / 電氣故障**、**微軟**或其聯屬公司單獨提供的培訓服務而導致的**財產損失**、**時間損失**、**數據遺失**或**收入損失**，或**承保產品**或與之有關的任何其他類型的損害；包括但不限於與**承保產品**有關而使用的任何非**承保**設備；(ii)延遲提供**承保**服務或由於任何原因而無法提供服務；(iii)沒有任何零件 / 組件；(iv)客戶為配合**承保產品**而進行的定制安裝所產生的任何費用，例如第三方支架、安裝架及定制凹室等；或(v)替換品，但其型號、尺碼、尺寸或顏色與先前的**承保產品**不同。對於因根據本合約條文所提供的**承保產品**或**替換品**的操作、維護或使用而引起的任何一方的**財產損失**、**傷害**或**死亡**，**我們****不**承擔任何責任。**我們**對您已知的任何及所有**先前狀況**（定義見「**一般除外情況**」一節）**不**承擔任何責任，包括任何固有的**產品**缺陷。

不承保範圍—除外情況

您謹此**確認**本合約**不**承保與以下各項有關或由以下各項所導致的任何**索賠**：

- (a) 已經發生或您已知的**先前狀況**（「**先前狀況**」指於購買本合約前與**承保產品**相關的**損壞**或**缺陷**）；
- (b) 您或您的代表**包裝**及 / 或**運輸**不當，導致**產品**在**運輸**過程中**損壞**，包括在**運輸**過程中**不當**地固定**產品**；
- (c) 任何**後果**性**損失**，包括但不限於：(i)因界定的**故障**、任何無界定的**機械 / 電氣故障**、**微軟**或其聯屬公司單獨提供的培訓服務

而導致的財產損失、時間損失、數據遺失或收入損失，或產品或與之有關的任何其他類型的損害；包括但不限於與產品有關而使用的任何非承保設備；(ii)延遲提供服務或由於任何原因而無法提供服務；(iii)沒有任何零件/組件；(iv)您為配合產品而進行的定制安裝所產生的任何費用，例如第三方支架、安裝架及定制凹室等；或(v)替換品，但其型號、尺碼、尺寸或顏色與先前的產品不同。除非適用法律另有規定，否則對於因根據本服務合約條文所提供的產品或替換品的操作、維護或使用而引起的任何一方的財產損失、傷害或死亡，我們不承擔任何責任。

(d) 除我們或微軟授權的服務技術人員以外的任何人士進行的修改、調整、變更、操作或維修；

(e) 供商業用途的商品（「商業用途」指出租、商業、教育、機構或任何其他非住宅用途）；

(f) 冷卻或過熱造成的損害；

(g) 正常磨損；

(h) 以有害、傷害性、惡意、魯莽或令人反感的方式對產品進行蓄意或疏忽處理，從而導致其損壞及/或故障；

(i) 病毒、蓄意破壞、遺失（意外地遺失）、盜竊或惡意作弄或消失；

(j) 鏽蝕、腐蝕、翹曲、彎曲；

(k) 動物（包括寵物）、動物棲息地或蟲害；

(l) 意外事故；包括但不限於：騷亂、核輻射、戰爭/敵對行動或放射性污染、環境狀況、暴露於天氣狀況或自然災害；物體倒塌、爆炸或碰撞；火災、任何類型的降水或濕氣、閃電、塵土/沙子、煙霧、核輻射、放射性污染、騷亂、戰爭或敵對行動、政府行為或互聯網或其他電訊故障；

(m) 意外損壞；

(n) 未能在製造商的規格或說明之外的條件下執行製造商建議的產品維護、操作/儲存；

您謹此確認，您有責任定期並在任何維修開始之前備份所有軟件及數據。本服務合約不涵蓋軟件或數據的恢復，亦不涵蓋擷取數據至承保產品/從承保產品擷取數據，且我們無法將其轉移到任何可能向您提供的替換設備上。在任何情況下，我們均不對軟件或數據的恢復，或從任何產品中擷取數據負責。

如果您的產品遇到本合約所載本節下承保範圍以外的情況，或如果發生服務事故，但我們的授權服務商的診斷為「沒有發現問題」，則您須為與該服務有關的所有費用負責；包括任何運輸及/或現場維修費用。

如何提出索賠

重要提示：提出索賠並不意味著您的服務合約承保產品損壞或故障。為讓索賠獲得考慮，您需要先與我們聯繫以初步診斷產品問題。如您進行未經授權的維修，本合約可能不提供任何承保範圍。

為了獲得最佳服務，請準備好您的**購買證明**，並致電我們（+852 2388 9600）。我們的授權代表將立即獲取有關您在使用產品時遇到的問題詳情，並首先嘗試通過電話及/或遠程解決該問題。假若我們無法通過電話及/或遠程解決問題，將向您提供**索賠服務請求編號**以及有關如何獲取產品服務的進一步指示。

除非我們向您作出指示，否則請勿將您的產品帶到或將其退還**零售商**或運送到任何地方。如我們指示您將產品帶到您附近的授權服務商或**零售商**，或指示您將產品郵寄到其他地方（例如授權倉庫中心），請確保在寄送您的產品時包括以下各項：

- (1) 有缺陷的產品；
- (2) 您的購買證明副本；
- (3) 您對產品遇到的問題的簡短書面說明；及
- (4) 我們給予您的**索賠服務請求編號**的顯著符號。

注意：如我們要求您將產品郵寄到其他地方，我們將為您提供有關如何郵寄產品的特定指示。就郵寄服務而言，如您遵照所有指引，我們將支付往返您所在地的運費。在運送及/或裝運產品時務必小心謹慎，因為我們並不對由於您或您的授權代表包裝不當而引致的任何運費或損壞負責。

(o) 電力使用不當及功率波動；

(p) 經製造商召回、保修或返工以修復設計或組件缺陷、結構不當、製造商錯誤的商品；不論製造商是否有能力支付有關維修費用；

(q) 刪除或更改了序列號的商品；

(r) 根據本服務合約提供服務的任何間接損害或延誤，或產品在授權服務商處或經我們授權在等待部件期間未能使用或出現數據損失；

(s) 非故障問題；包括但不限於：瑕疵、噪音、吱吱聲或外觀損壞（「外觀損壞」指不妨礙或阻礙產品正常運作功能的產品物理外觀的損壞或變化；例如刮擦、磨損或顏色、紋理或飾面的變化）；

(t) 正常的定期或預防性維護、用戶培訓或設置調整；

(u) 保修、其他服務合約或保險所涵蓋的產品的任何服務；

(v) 配件及外圍設備（例如可拆式鍵盤）或產品基本功能所必需的附件，但製造商未在包裝中以及產品的原始銷售中提供及包括在內；

(w) 屏幕/顯示器的缺陷；包括但不限於：由視頻遊戲引起的CRT、LCD、LED或等離子屏幕中的殘影，長時間顯示一個或多個視頻訊號；或屏幕破裂；

(x) 產品原始製造商的保修或任何非運作/非電動部分所未涵蓋的零件損失成本；包括但不限於：塑料零件或其他零件，例如配件電纜、電池（本合約中另有規定者除外）、連接器、電線、保險絲、小鍵盤、塑料主體或成型件、開關和接線；或違反美國或其他國際/國家經濟或貿易制裁法律的承保範圍；

(y) 因操作、維護或使用產品而引起的責任、財產損失、傷害或死亡；除非適用法律另行規定；或

(z) 在香港以外地方進行的任何服務。

僅對由我們授權的服務商、零售商或倉庫中心提供的合資格服務提供承保範圍。如您的期限在已批准索賠期間屆滿，則本合約下的承保範圍將延長至根據本合約條款及細則完全完成進行中的已批准索賠之日。

重續

您的期限屆滿後，我們可能會為您提供重續承保範圍的選項。如我們提呈重續您的承保範圍，則所報重續價格將反映您的產品的年期以及重續時的現行產品替換成本。

轉移

您可以透過致電+852 2388 9600 與管理員聯繫，將本合約的承保範圍轉移至居住於香港的另一人。

取消

您可以隨時透過致電+852 2388 9600（或以書面形式）通知管理員取消請求以取消本合約。

注意：以下取消條文僅適用於合約的原始購買者。

- 如您的取消請求於合約購買日期後的 30 日內作出，您將收到您所支付的合約購買價的 100% 退款，減我們已付的任何索賠。如您在向我們提出取消請求後的 30 日內仍未獲支付或退還退款，則我們將在仍未支付退款的每 30 日在應向您支付的退款上加 10%。
- 如您在合約購買日起計 30 日後提出取消請求，您將收到您所支付的合約購買價的按比例退款，減我們已付的任何索賠。
- 我們僅基於以下原因取消本合約：(A) 您未支付合約購買價 / 費用；(B) 您作出重大虛假陳述；或(C) 您就承保產品或其使用而嚴重違反本合約項下的責任。

如我們取消本合約，我們將在取消生效日期至少 15 日前向您提供書面通知。有關通知將發送至我們檔案中您目前的地址（電郵或實際地址，如適用），以及取消的原因及生效日期。如我們取消本合約，您將根據上述相同的標準獲得按比例退款，且不收取任何取消費用。

投訴程序

為您提供一流的服務是我們一貫的宗旨。然而，如您對服務不滿意，請按照購買證明中的說明通知我們的其中一位代表。

我們將在收到您的投訴後五(5)個工作日內回覆。如在此期間內未能向您作出完整的回覆（例如，由於需要進行詳細的調查），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，以及您預期可得到完整回覆的時間以及回覆人。在大部分情況下，您的投訴將在四(4)週內得到解決。

私隱及資料保護

您謹此明確同意，根據本合約就服務向我們披露的任何資料或數據，並了解您授權我們向我們的僱員、代表、我們的授權服務提供商或其他第三方提供您的個人及機密資料。此外，您同意我們在提供本合約下擬進行的服務時可代表您收集及處理數據。此可能包括根據我們的客戶私隱政策將您的數據傳輸予關聯公司或第三方服務提供商。除就提供本合約的服務外，未經您的准許，我們不會與第三方共享您的資料，且我們將遵守您在特定司法權區的適用私隱及資料保護法律。

除非您在司法權區的私隱及資料保護法律特別禁止就服務向我們披露的資料，否則您謹此同意並授權您的資料可以轉移至其他國家及司法權區，惟我們向其轉移您的資料的任何人士必須提供足夠的保密措施並承擔保密責任。此外，如法律有所規定，執法機構及其他政府機構可能會獲取您的資料，以預防及偵查犯罪並遵守法律責任。

總則

分包合約。您謹此明確同意我們將我們責任的履行分包或轉讓予第三方，但在分包或轉讓時，我們不會免除我們對您的責任。

棄權；可分割性。任何一方未能履行本合約中任何條文對另一方的合約規定，均不會影響其後任何時間執行該等規定的全部權利；任何一方對違反本合約任何規定的棄權，亦不會被視為對條文本身的棄權。倘該等合約規定的任何條文在任何適用法律下均不可強制執行或無效，或在適用法院判決下無效，則有關不可強制執行性或無效性不會令本合約整體上不可強制執行或無效，而在該情況下，有關條文將予修訂及詮釋，以在適用法律或適用法院判決的範圍內盡可能實現有關不可強制執行或無效條文的目標。

通知。您明確同意就任何及所有目的使用您提供予我們的任何電話號碼、實際地址或電子地址與您聯繫。與本合約有關的所有通知或請求均將以書面形式作出，並可透過任何合理方式發送，包括郵件、電子郵件、傳真、短訊或認可的商業次日快遞。通知於透過您向我們提供的電郵或傳真號碼向您發送時視為已交付，或在郵寄至您提供的街道地址後三(3)日視為已交付。

法律。本服務合約受香港法例管轄並按其詮釋。

完整協議

本服務合約，包括購買證明、條款、細則、服務限制、例外與除外情況以及您的購買證明，構成我們與您之間的完整協議，除法律規定外，本合約未載有的任何陳述、承諾或條件均不得修改該等條款。

Microsoft、Surface 及 Xbox 為微軟集團公司的商標。