

「Microsoft PLUS 保固服務」

服務合約 條款和條件

務必線上註冊您的服務合約！

提出**索賠**時須出示此重要服務條款和條件文件（以下稱「**服務合約**」和「**合約**」）及**購買證明書**，因此請將它們一同放置於安全處。本**合約**包含的資訊，乃作為實用的參考指南之用，可協助您判定和瞭解您**合約**的「**保固範圍**」。如對本**合約**包含的資訊或您的一般**保固範圍**有任何疑問，請致電 00801128000 聯絡**管理員**。

定義

本**合約**的所有內容中，粗體字詞表示下列規定的意義——

- 「**服務合約**」、「**合約**」：本文件詳述您向我們的**零售商**完成購買時，所提供的 Microsoft Plus 計劃之所有**保固範圍**條款、條件、除外條款和限制。
- 「**我們**」、「**我們**」、「**我們的**」、「**提供者**」、「**義務人**」、「**管理人**」：有義務根據本**合約**，擔任服務合約提供者/義務人而提供服務，以及根據本**合約**擔任服務合約**管理人**而進行管理之當事人，為 Microsoft Taiwan Corp.（地址：台北市信義區忠孝東路五段 68 號 18 樓）。
- 「**Microsoft**」：Microsoft Corporation 或適用且合格的 Microsoft Corporation 關係企業（在各個情況下），其角色為**保固產品**的原始設備製造商。
- 「**零售商**」：已由我們授權許可販售此**合約**給您的賣方。
- 「**您**」、「**您的**」：本**合約**保固之**產品**的購買者/擁有者。
- 「**保固產品**」、「**產品**」：由您所購買，受到本**服務合約**保固的合格 Microsoft Surface、Studio 或 Xbox 系列裝置。
- 「**方案**」：您所選擇和購買之本**服務合約**的特定「**保固範圍方案選項**」，亦即您的**購買證明**上所確認的內容。
- 「**產品**」：受到本**合約**保固之您原始購買的項目，或在我們的裁決之下由我們提供的**替代產品**。
- 「**原始購買價格**」：由您支付的**保固產品**金額；不包括您的**購買證明**顯示的任何應付稅款和/或費用。
- 「**購買證明**」：能夠證實本**服務合約**和**產品**的購買日期和期限、及特定**保固範圍方案選項**，並在銷售時提供的原始購買收據及載明**原始購買價格**之增值發票。
- 「**期限**」：購買證明顯示的期間，代表本**合約**條款有效的持續時間。
- 「**索賠**」：由您提出依據本**合約**保固**維修**或**替代產品**的要求。
- 「**故障**」：保固**產品**的機械和/或電氣故障，導致無法執行其預定功能，包括材料或工藝瑕疵及非正常磨損/裂痕，並在**產品**正常使用期間發生。
- 「**服務費**」：本**合約**保固範圍內，您每次**索賠**須支付的服務（如果有）金額。
- 「**意外損壞**」：意指處理時的意外損壞；例如因**保固產品**意外摔落、液體溢出所造成或與螢幕破損有關的損壞。
- 「**維修**」：提出**保固產品**故障**索賠**後，我們為了修理、補救或將**保固產品**還原至穩定的運作狀態所採取之行動。用來**維修**保固**產品**的零件可能為全新、二手、翻新或非原始製造商零件，並皆符合原始**產品**之工廠規格。
- 「**更換**」或「**替代產品**」：在我們判定**保固產品**不適合**維修**時，透過我們安排提供您的物品。我們保留以相同或類似特性和功能的全新、重建或翻新物品**更換瑕疵**產品之權利。我們將根據庫存可用**產品**，盡全力達成、但不保證**替代產品**的型號、大小、尺寸或顏色將與先前的**保固產品**相同。

地區

本**服務合約**僅對位於台灣的購買有效且適用。

服務合約期限——保固範圍的有效日期

對於**故障**的**保固**在原始零件製造商提供的最短保固到期後即開始，並持續至**購買證明**上顯示的**有效期限**。

產品服務條件

為了符合本**合約**條件**保固範圍**（定義如下）的條件，商品必須：(a) 是合格的 Microsoft Surface、Studio 或 Xbox 系列裝置；(b) 向授權**零售商**購買；以及 (c) 未納入提供其中概述相同權益的任何保險或其他**保固**、**保證**和/或**服務合約**。

保固範圍 - 一般

在上述**服務合約期限**內，如果針對**故障**事件提出**保固索賠**，本**服務合約**提供 (i) **維修**保固**產品**所需的人力和/或零件；或 (ii) 由我們自行決定替代該**維修**的**保固產品**之**替代產品**；或 (iii) 如果您的**方案**說明有詳述，則為**保固產品**的直接**替代產品**（簡稱「**保固範圍**」、「**受保固**」、「**保固**」）。請參閱適用於您**方案**的「**保固範圍方案選項**」一節，了解完整詳情。

關於本合約保固範圍的重要注意事項

- A. 若我們提供您**替代產品**：
- ▶ 我們保留根據庫存中的可用**產品**，以相同或類似特性和功能的全新、重建或翻新物品**更換瑕疵**產品之權利，其型號、大小、尺寸或顏色可能與先前的**保固產品**不同。

- ▶ 技術進步可能導致**替代產品**的零售或市場價格低於先前的**保固產品**，在此情況下，本**合約**不得因為該價格差異而提供您任何補償。
 - ▶ 根據本**合約**條款**更換**的任何及所有**保固產品**零件、元件或整個裝置，應完全成為**我們**的財產，並應遵守機密性和隱私權。**我們**沒有義務存放、儲存、或以其他方式保留在上述**更換**的零件、元件或整個裝置中的任何資訊或資料，並且保留由**我們**自行決定刪除、格式化或棄置相同內容的權利。
 - ▶ 在所有情況下，**替代產品**都不會納入或提供相關的配件、附件和/或周邊設備。
- B. 在任何有效的**製造商**保固期間內，本**服務合約**所述的**保固範圍**，不得取代或提供任何重疊權益。在該期間內，**製造商**保固的任何項目，為該**製造商**獨立負擔的責任，且不在本**合約****保固範圍**內；無論**製造商**是否可履行其義務。
- C. 本**服務合約**的**保固範圍**以本文件所特定描述的**保固範圍**為限。其中**未**特別明示的任何物品不在**保固範圍**內（包括但不限於由 Microsoft 或 Microsoft 指定人員所單獨提供的任何訓練服務）。
- D. **您的責任**：您有責任定期將任何/所有軟體和/或資料備份；尤其是依據本**合約**提供**保固**服務開始前。軟體和/或資料傳輸或還原服務不在**保固範圍**內。

服務費

請參閱「**保固範圍方案選項**」一節中的**方案**說明，以確認您是否需要為本**方案**的**保固範圍**支付任何金額的**服務費**。

保固範圍方案選項

(如購買證明所示並且適用於您)

您的**保固**摘要可見於 <https://support.microsoft.com/zh-tw>。

購買時，本**合約**提供上述「**保固範圍 - 一般**」一節中所述的**保固範圍**，並且應遵守下列條款：

保固必要內容：若 Surface 平板電腦、筆記型電腦、Studio 桌上型電腦和/或 book plus 相關之含連接線的電源供應器，原本就由 Microsoft 於單一、全方位整套購買中提供，則該類產品皆受本**合約**的**保固**。

- ▶ **注意** - 唯有原本就由 Microsoft 於單一、全方位整套購買中提供之滑鼠和鍵盤，能包含於 Studio 桌上型電腦內。
- ▶ **注意** - **明確排除的項目**：數位筆、鍵盤、滑鼠或附加項目不屬於本**合約**的**保固範圍**（無論該類產品是否原本就由 Microsoft 於單一、全方位整套購買中提供）。

自付額

根據您的**合約**，不需要支付任何**自付額**。

責任限制

對於所有**保固**索賠，**我們**有義務支付的累計最大金額等於**購買證明**所示之**原始購買價格**（下稱「**彙總限制**」）。計入此**彙總限制**的**替代產品**限制細分如下：

- ▶ **保固索賠的彙總限制**：保固索賠中最多一項 (1) **替代產品**，由**我們**自行決定。達到此限制後，將視為已完全履行我們的義務，且本**方案**的**保固範圍**將會終止；無論目前的**合約**期限是否有任何剩餘時間。

如果**我們**選擇**更換**您的**產品**，**我們**可能提供進階**更換**服務。當**我們**提供進階**更換**服務時，**替代產品**將在**我們**收到您的**瑕疵產品**前寄送給您。您必須在**確認**收到寄出的**替代產品**後十 (10) 個日曆天內，將**瑕疵產品**寄給我們。如果**瑕疵產品**未在**確認**收到**替代產品**後十 (10) 個日曆天內退還，**我們**將向您收取未退還裝置費，相當於**替代產品**的**製造商**建議零售價。

服務地點

對於**保固**索賠，您有責任將**產品**運送至**我們**授權的**服務中心**（亦即親自遞送或預先支付**貨運費用**）。

服務義務限制

除了「**保固範圍方案選項**」一節中適用於「**您的方案**」的說明，**我們**或**零售商**對於任何意外或衍生性的損壞都不具任何責任；包括但不限於：(i) 由於已確定的**故障**、任何未確定的**機械/電氣故障**、Microsoft 或其關係企業單獨提供的**訓練服務**或**保固產品**（或與**保固產品**有關的）其他任何種類的損壞所導致之**財產損失**、**時間損失**、**資料遺失**或**收入損失**；包括但不限於與**保固產品**有關所使用的任何**非保固設備**；(ii) 由於任何原因延遲提供**保固**服務或無法提供服務；(iii) 無法供應任何零件/組件；(iv) 為了配合**保固產品**而自訂安裝，其相關並因客戶衍生的任何費用，如第三方支架、底座和自訂壁龕等；或 (v) **替代產品**的型號、大小、尺寸或顏色與先前的**保固產品**不同。對於因操作、維護或使用**保固產品**或根據本**合約**條款提供的**替代產品**而衍生**財產損失**或任一方的**傷害**或死亡，**我們**概不負責。對於您已知的任何和所有**既存條件**（如**一般除外事項**一節所定義），**我們**概不負責，包括任何固有的**產品**瑕疵。

什麼不受保固 - 除外事項

您特此**確認**本**合約**不**保固**與下列有關或因下列所造成的任何索賠：

- (a) 您導致或已知的**既存條件**（「**既存條件**」是指**購買**本**合約**前，與**保固產品**有關的**損壞**或**瑕疵**）；
- (b) **產品**運送過程中，因您或您的代表**不當包裝**和/或**運輸**而導致**產品**損壞，包括在**運輸**期間**不當**固定**產品**；

- (c) 任何衍生性損失，包括但不限於：(i) 由於已確定的故障、任何未確定的機械/電氣故障、Microsoft 或其關係企業單獨提供的訓練服務或產品（或與產品有關的）其他任何種類的損壞所導致之財產損失、時間損失、資料遺失或收入損失；包括但不限於與產品有關所使用的任何非保固設備；(ii) 由於任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 無法供應任何零件/組件；(iv) 為了配合產品而自訂安裝，其相關並因您衍生的任何費用，如第三方支架、底座和自訂壁龕等；或 (v) 替代產品的型號、大小、尺寸或顏色與先前的產品不同。對於因操作、維護或使用產品或根據本服務合約條款提供的替代產品而衍生財產損失或任一方的傷害或死亡，我們概不負責，除非適用法律另有規定。
- (d) 任何非我們或 Microsoft 所授權的服務技術人員進行之修改、調整、變更、操作或維修；
- (e) 專供商業使用的商品（「商業使用」意指租賃、商務、教育、機構或任何其他非住家性質的使用）；
- (f) 因結冰或過熱而造成損壞；
- (g) 正常磨損和裂痕；
- (h) 以傷害性、有害、惡意、魯莽或具攻擊性的方式有意或粗心處理產品而導致損壞和/或失效；
- (i) 病毒、蓄意破壞、遺失（意外消失）、偷竊或惡意惡作劇或消失；
- (j) 生鏽、腐蝕、翹曲、彎曲；
- (k) 動物（包括寵物）、動物棲息或昆蟲寄生；
- (l) 偶發事件；包括但不限於：暴動、核輻射、戰爭/敵對行動或放射性污染、環境條件、暴露於天氣狀況或自然災害；坍塌、爆炸或與其他物體的碰撞；火災、任何種類的降水或濕度、閃電、塵土/沙子、煙霧、核輻射、放射性污染、暴動、戰爭或敵對行動、政府行動或網際網路或其他電信故障；
- (m) 意外損壞；
- (n) 在製造商規格或說明以外的條件下，未執行製造商建議的產品維護、操作/存放；
- (o) 不當使用電力和功率波動；
- (p) 須由製造商回收、保固或再加工以維修設計或組件缺陷、施工不當、製造商過失的商品；無論製造商是否可負擔該類維修費用；
- (q) 已移除或變更序號的商品；
- (r) 任何衍生性損壞或延遲提供本服務合約中的服務，或在產品位於授權服務人員處或在等待我們授權的零件期間失去使用能力或資料；
- (s) 非故障問題；包括但不限於：不完美、噪音、嘎吱聲或外觀損壞（「外觀損壞」是指產品外觀的損壞或改變，但不會妨礙或阻礙產品的正常運作功能；例如：刮痕、磨損，或顏色、紋理、細節的改變）；
- (t) 正常定期或預防性維護、使用者教育或設定調整；
- (u) 由保固、其他服務合約或保險提供保固的任何產品服務；
- (v) 配件和周邊設備（例如可拆式鍵盤）或對於產品基本功能不可或缺的附件，但製造商未在包裝中提供和納入，也沒有隨著原始產品銷售來提供；
- (w) 螢幕/監視器不完美；包括但不限於因電動遊戲、一或多個視訊訊號長時間顯示而造成 CRT、LCD、LED 或電漿螢幕的殘留影像；或破裂的螢幕；
- (x) 不屬於產品原始製造商保固範圍的遺失元件或任何非操作/非動力驅動零件的成本；包括但不限於：塑膠零件或附屬纜線、電池等其他零件（但本合約中可能另行規定的物件除外）、接頭、電線、保險絲、數字鍵台、塑膠體或塑膠、開關和佈線；或者會違反任何美國或其他國際/國內經濟或貿易制裁法的保固範圍；
- (y) 因操作、維護或使用產品而衍生的債務或財產損失或是任何人員的傷害或死亡，除非適用法律另有規定，或
- (z) 在台灣以外執行的任何服務。

您特此確認，您有責任定期以及在任何維修開始之前備份所有軟體和資料。本服務合約不提供軟體或資料的還原，或將資料擷取至保固產品（或從保固產品擷取資料）的保固服務，而且我們無法將這類資料傳輸至可能提供給您的任何替代裝置。對於軟體或資料的還原，或從任何產品擷取資料，我們概不負責。對於軟體或資料的還原，或從任何產品擷取資料，我們概不負責。

如果您的產品發生的事故，根據本節被排除於本合約保固範圍，或如果其中的服務事故經我們的授權服務人員診斷為「查無問題」，則您應負擔與該服務相關的所有費用；包括任何運送和/或現場服務費用。

如何申請索賠

重要：提出索賠不自動代表您的產品損壞或故障將納入服務合約的保固。為了索賠能被受理，您需要先聯絡我們，以便初步診斷產品問題。若您進行未獲授權的維修，則本合約不會提供任何保固範圍。

為獲得最佳服務，請備妥您的購買證明，並致電 00801128000 聯絡我們。我們的授權代表將會針對您遇到的產品問題，迅速取得詳細資料，首先會嘗試透過電話和/或遠端方式解決狀況。如果我們無法透過電話和/或遠端方式成功解決該問題，將會提供您索賠服務申請號碼，並進一步說明如何取得產品的服務。

請勿將您的產品送至或退回零售商，或運送至任何地點，除非我們指示您這麼做。如果我們指示您將產品帶往附近的授權服務人員或零售商，或者如果指示您將產品郵寄至其他地方（例如授權的倉儲中心），請務必隨產品附上下列所有內容：

- (1) 瑕疵產品；
- (2) 購買證明影本；
- (3) 您遇到的產品問題的簡短書面說明；以及
- (4) 醒目註明我們提供給您的索賠服務申請號碼。

備註：如果我們要求您將產品郵寄至其他地方，將會提供您產品郵寄方式的特定說明。對於郵寄服務，如果您遵守所有說明，我們將支付往返您所在位置的運費。運輸和/或運送產品時請務必謹慎，因為我們對於您或您的授權代表不當包裝所造成的任何運費或損壞不具任何責任。

只有對我們授權的服務人員、零售商或倉儲中心所進行的合格服務，才會提供保固範圍。如果您的期限在已核准的索賠期間內到期，本合約的保固將延長至依據本合約條款與條件，完全履行進行中之已核准索賠的日期為止。

可續約性

期限到期後，我們可提供您續約保固的選項。如果我們為您的保固範圍提供續約，提報的續約價格將反映續約時您的產品的使用年限和現行產品的替代產品費用。

可轉讓性

本合約的保固範圍可由您轉讓給另一個居住於台灣的個人，請致電 00801128000 洽詢管理員。

取消

您可致電 00801128000（或以書面方式）通知管理員您的取消要求，隨時取消本合約。

注意：下列取消條款僅適用於合約的原始購買者。

- 若您在合約購買日期 30 日內提出取消要求，您將會收到所支付合約購買價格 100% 全額，扣除我們已支付的任何理賠後的退款。如果您的退款未在向我們提出取消要求後 30 日內支付或計入，我們將就未支付的退款，以每 30 日計算，增加您的應付退款 10%。
- 若您在合約購買日期 30 日後提出取消要求，您將會收到所支付的合約購買價格按比例計算，並扣除我們已支付的任何理賠後的退款。
- 我們僅基於下列原因取消本合約：(A) 您沒有支付合約購買價格/費用；(B) 您作出實質性虛假陳述；或 (C) 您嚴重違反本合約中與保固產品或其使用相關的責任。

如果我們取消本合約合約，我們將在取消生效日期前至少 15 日內，提供您書面通知。該通知將寄送至我們記錄儲存的您的目前地址（適用的電子郵件或實體地址），並隨附該取消的理由和生效日期。如果我們取消本合約，您將收到根據以上所述相同條件的按比例退款，且不會收取任何取消費用。

投訴程序

提供您一流服務始終是我們的目標。然而，如果您對服務不滿意，請通知購買證明所述我們的其中一位代表。

我們將在收到您的投訴後的五 (5) 個工作天內回覆。如果無法在此時間內給予您完整的回覆（例如因為需要詳細調查），我們將給予您暫時回覆，告知您處理投訴正進行的工作、您可以預期收到完整回覆的時間以及回覆您的人員。在多數情況下，您的投訴將在四 (4) 週內解決。

隱私和資料保護

您特此明確同意為了本合約的服務向我們揭露任何資訊或資料，並理解您授權我們將您的個人和機密資訊提供給我們的員工、代表、授權服務提供者或其他第三方。此外，您同意在我們提供本合約應執行的服務時，我們得代表您收集和處理資料。這可能包括根據我們的客戶隱私權政策，將您的資料傳輸至關係企業公司或第三方服務提供者。除了本合約中提供服務的用途，若沒有您的許可，我們將不會與第三方分享您的資訊，而且我們將遵守適用您所在司法轄區的隱私權和資料保護法。

除非您的司法轄區的隱私權和資料保護法明令禁止為了服務向我們揭露的資訊，您特此同意並授權您的資訊可傳輸至其他國家和司法轄區，前提是要接收我們傳輸之資訊的任何人應提供充分的機密保護層級，並且將會承擔保密義務。此外，如果法律要求，執法機關和其他政府當局可存取您的資訊，以防止和偵察犯罪行為並遵守法律義務。

一般條款

轉包。您特此明確同意我們可轉包或轉讓我們的義務給第三方，但發生時，我們將不會豁免我們對您的義務。

棄權；可分割性。若任一方需要為另一方履行本合約任何條款中的合約規定，但未能履行，將不會影響此後隨時強制執行這類規定的完整權利；任一方對違反本合約任何規定的棄權，也不會被視為或認為對該條款本身的棄權。如果根據任何適用法律，這些合約規定的任何條款無法執行或無效，或遭適用法院判決無效，就整體而言且在這種情況下，此無法執行或無效將不會導致本合約無法執行或無效，該類條款將被修訂和解釋，以符合適用法律或適用法院判決的限制內，充分達成此無法執行或無效條款的目標。

通知。您明示同意以您提供我們的任何電話號碼或實體或電子位址，進行任何和所有目的之聯絡。與本合約有關的所有通知或要求將以書面方式進行，並可能以任何合理的工具（包括郵件、電子郵件、傳真、簡訊或已認可的商業隔夜快遞）寄送。使用您提供我們的電子郵件或傳真向您寄送通知時，或在郵遞至您提供的實體地址的三 (3) 天後，視為已寄送通知給您。

法律。本服務合約受台灣法律管轄及解釋。

完整協議

本服務合約；包括購買證明、條款、條件、服務限制、免責事項和除外條款及您的購買證明，構成我們與您的完整協議，且除法律另行規定外，其中未包含的聲明、承諾或條件不得修改這些項目。

Microsoft、Surface 和 Xbox 是 Microsoft 公司集團的商標。