

## 有限瑕疵擔保責任及支援條款

以下有限瑕疵擔保責任及支援條款係 Microsoft Corporation 與 貴用戶之間所成立的合約。請仔細閱讀這些條款。只要接受 貴用戶向授權轉銷商訂購之 MICROSOFT SURFACE HUB 運送 (以下稱「硬體產品」) 或接受本公司履行硬體產品支援, 即表示 貴用戶同意這些條款。

**A. 瑕疵擔保責任。** 客戶應有權僅依以下所列表載享有瑕疵擔保責任範圍。本瑕疵擔保責任賦予客戶特定之法律權利。根據各國家/地區法律, 客戶亦可能享有其他權利。本瑕疵擔保責任在法律所允許的範圍內且除非法律限制或禁止, 否則一律適用。

1. **有限硬體瑕疵擔保責任。** Microsoft 擔保硬體產品將依適用之硬體產品文件中所述, 於客戶收到硬體產品當月第一天起算一年期間內, 確實履行 (以下稱「有限硬體瑕疵擔保責任條款」)。硬碟、筆及鍵盤 (以下稱「Advance Exchange 硬體」) 係受 Advanced Exchange 及第 B 節中依以下定義所拘束。客戶必須 (i) 於有限硬體瑕疵擔保責任期間提供通知給 Microsoft, 以及 (ii) 在提出要求時, 提供購買證明, 包括硬體產品的序號及購買日期。本有限硬體瑕疵擔保責任僅在 貴用戶已進行硬體產品的完整付款之情況下始適用, 且其範圍僅涵括正常使用硬體產品卻造成瑕疵的情況。

若客戶所在國家/地區法律提供默示擔保, 包括符合特定目的或適售性之默示擔保, 其期間僅限於上述之一年瑕疵擔保責任期間。某些國家/地區並不允許對默示擔保之期限有任何限制, 因此此限制可能並不適用於該等國家/地區中之客戶。

若為使用非 Microsoft 提供之壁掛架、地面立架、推車架或固定配件 (亦即以下每個均視為一個「第三方立架」) 之硬體產品所提供的瑕疵擔保服務, 硬體產品必須為開放式; 可以拆裝或重新安裝 (視何者適用); 以及對客戶的選擇和第三方立架之使用不會遭受任何實體變更。

2. **瑕疵擔保排除。** 本有限硬體瑕疵擔保責任不適用於 (a) 軟體, (b) 因客戶過失、濫用、意外、不可抗力、錯誤使用、誤用、不正確的線路電壓、電壓波動及突波而損壞之硬體產品或 Advance Exchange 硬體; 未能依循操作指示; 或不正確安裝 (除非此等安裝係由 Microsoft 所執行), (c) 硬體產品及/或 Advance Exchange 硬體已遭修改, 或其密封已遭破損或序號遭移除或損壞; 或 (d) **與用以連接硬體產品的牆面掛接之安裝或位置不正確相關或與客戶的選擇及任何第三方立架之使用相關的損害或人身傷害。** 為求清楚起見, 客戶對硬體產品之牆面掛接的安裝及位置正確, 以及客戶的選擇及使用任何第三方立架相關之事宜, 應負起全部的責任。以上第 (d) 款中所包含的瑕疵擔保排除並不適用於與用以連接硬體產品的牆面掛接之安裝或位置無關或與客戶的選擇及任何第三方立架之使用無關的損害或人身傷害。

3. **有限軟體支援。** Microsoft 將自客戶收到 Surface Hub 之日起九十 (90) 日期間內, 提供有限軟體支援。在此時間範圍內, 如需軟體協助, 請經由 <http://www.surface.com/support> 開啟一項服務票證, 然後要求 貴用戶之相關軟體的協助。

4. **不提供其他瑕疵擔保。** 本文第 A 節中所述明示擔保係提供予客戶之唯一明示擔保, 並取代所有其他明示或默示擔保和條件 (若有的話), 包括任何其他聲明、文件或軟體包裝所建立者。就硬體產品相關不提供其他瑕疵擔保或條件, 或由任何人員提供有限硬體瑕疵擔保, 包括但不限於 Microsoft 及其供應商。Microsoft、其代理人或供應商或其員工所提供之其他資訊 (口頭或書面) 或建議, 均不應構成瑕疵擔保或條件, 或擴充第 A 節中所述之有限硬體瑕疵擔保責任之範圍。此外, 亦不就硬體產品提供關於所有權、使用不受干擾或未侵權之任何瑕疵擔保或條件。客戶依其管轄地之法律, 得擁有較佳之現有權利。若有限硬體瑕疵擔保之任何條款受此等法律所禁止, 則該條款便為無效, 但有限硬體瑕疵擔保的其餘部分仍具有完整之效果及效力。

**B. 硬體產品支援。** Microsoft 針對硬體產品提供下列支援類型。部分支援服務可能係由 Microsoft 承攬人所提供。

1. **安裝。** 若客戶選擇與硬體產品一併訂購安裝, 則安裝日期將為當事人雙方同意之日期。在安裝日期之前, Microsoft 可以進行現場檢閱。Microsoft 將評估規劃的安裝位置、載入的固定位置, 以及用以移動硬體產品的可用空間。Microsoft 將檢閱客戶的電源及網路。若進行現場檢閱, Microsoft 將為客戶提供一份必要工作的評估, 以便客戶準備其現場進行適當的硬體產品安裝。在安裝日期當日, Microsoft 人員將抵達客戶現場。Microsoft 人員將解除硬體產品封裝、清除並檢查產品是否有任何損害, 並安裝硬體產品。Microsoft 人員將接上硬體產品之電源並測試基本功能。

**2. Advance Exchange 支援** - 若要替換損壞的 Advance Exchange 硬體 (硬碟、筆及/或鍵盤), 客戶必須經由 <http://www.surface.com/support> 開啟一項服務票證, 並針對 Advance Exchange 硬體要求 Advance Exchange 支援。Microsoft 將連絡客戶以辨識及確認瑕疵。若合理預期問題係由 Advance Exchange 硬體所造成, Microsoft 將於 3 個工作天內由 Microsoft 付費以郵件運送相當的替換 Advance Exchange 硬體零件, 寄至客戶所登錄的地址。客戶應負責安裝替換的零件、使用收到 Advance Exchange 硬體零件時之相同包裝將有瑕疵的 Advance Exchange 硬體零件加以包裝, 並與 Microsoft 進行安排, 於七 (7) 個工作天內將有瑕疵的 Advance Exchange 硬體歸還予 Microsoft。運送費用將由 Microsoft 支付。未於 10 個工作天內歸還之 Advance Exchange 硬體, 將依 Microsoft 現價向客戶請款。

**3. 現場修復。**客戶必須經由 <http://www.surface.com/support> 開啟一項服務票證, 然後針對硬體產品要求現場修復支援。Microsoft 人員將連絡客戶排定雙方同意之服務日期。Microsoft 人員會於 3 個工作天內到達現場。Microsoft 人員將於規定之日期及時間, 抵達客戶現場維修硬體產品。

**4. 諮詢及問題解決。**針對未列在以上第 A(3) 節中有限軟體支援所涵蓋的範圍內之問題, Microsoft 應在正常營業時間 [星期一 – 星期五, 上午 8 點 EST 至下午 8 點 EST] 內透過電子郵件或電話提供客戶諮詢, 讓客戶得以回報使用硬體產品時之問題, 並尋求協助。Microsoft 應協助客戶診斷硬體產品問題。客戶認知並同意, 若修復及/或替換的範圍涉及的成本並未涵蓋在 Advance Exchange 支援或現場修復支援 (包括但不限於快遞) 的範圍內, 客戶應負責所有此等成本。

**5. 客戶合作** - 客戶同意於下列狀況與 Microsoft 合作: (a) 將任何瑕疵、錯誤或硬體產品或 Advance Exchange 硬體故障立即通知 Microsoft, 並將此等資訊提交予 Microsoft, Microsoft 可能會合理要求重現錯誤或硬體產品或 Advance Exchange 硬體故障情形, 以及發現錯誤或硬體產品或 Advance Exchange 硬體故障的操作情況; (b) 為了解決問題、檢閱客戶之軟體使用情形或基於任何其他合理目的, 而在 Microsoft 所提出及客戶安全指導方針內所載明之要求下, 提供網路連線予 Microsoft 進行安裝; 以及 (c) 將非向 Microsoft 購買, 但與硬體產品或 Advance Exchange 硬體合併使用之任何其他硬體或軟體通知 Microsoft。

#### **C. 支援條款。**

1. 在有限硬體瑕疵擔保責任有效期限內, Microsoft 依第 A 節和第 B 節之條款提供回廠支援 (Return to Factory Support)。

2. 如需每項初次購買之硬體產品的個別應付費用, 客戶可以 (1) 加入安裝支援 (Installation Support) (2) 在有限硬體瑕疵擔保責任有效期限內, 加入 Advance Exchange 支援或現場修復支援, 或 (3) 在有限硬體瑕疵擔保責任有效期限之後, 延長 Advance Exchange 支援及/或現場修復支援, 至多兩年。

3. 若 Microsoft 無法在以上指定之有限硬體瑕疵擔保責任有效期限內修復有瑕疵的硬體產品, Microsoft 將以相當的硬體產品替換有瑕疵的硬體產品。任何替換的硬體產品可能是全新的或近似全新, 前提是其功能將至少等同於被替換硬體產品之功能。硬體產品將依照第 B.2 節之條款進行更換。若需要現場修復, Microsoft 人員將移除現有的硬體產品, 並以相當的硬體產品替換。硬體產品的替換可能需要多次現場造訪。

4. 硬體產品的支援取決於資源及材料之可取得性。Microsoft 將採取商業上合理的努力, 提供必要的資源及材料。

5. 諮詢及問題解決係與 Advance Exchange 及現場支援一併提供。

6. 客戶應負責準備硬體產品安裝現場之任何必要工作。

7. 客戶負責處置任何包裝垃圾、將硬體產品連線至客戶的網路或其他硬體週邊裝置 (例如, 附件、印表機、相機等), 以及設定必要的密碼。

8. Microsoft 將使用陸地運送方式將硬體產品寄送給客戶。

**D. 救濟與損害賠償責任之限制與排除。**客戶僅能就直接損害, 且以客戶所支付之金額為上限, 請求 Microsoft 及其供應商負擔損害賠償責任。除非 貴用戶所適用之任何當地法律另有規定, 否則客戶無法就任何其他的損害, 包括衍生性損害、利潤損失、特殊性損害、間接損害或附隨性損害, 請求損害賠償。

這項限制適用於

- 與硬體產品或有限硬體瑕疵擔保責任相關之任何事項；
- 硬體產品支援；以及
- 在相關法律許可的範圍之內，因為違反合約、瑕疵擔保、保證或條件、無過失責任、過失或其他侵權行為所主張之索賠。

即使 Microsoft 已知悉或應知悉此等損害發生的可能性，此項限制仍然適用。此外，客戶所在國家/地區也可能不允許排除或限制附隨性損害、衍生性損害或其他損害，這也可能造成上述限制或排除規定並不適用於客戶。

#### **E. 地區特定條款。**

**1. 澳大利亞。**在澳大利亞，硬體產品包含依澳大利亞消費者法律規定不得排除的保證事項。針對嚴重故障事件，客戶有權享有替換或退款等服務；針對其他可合理預見的損失或損害賠償，客戶可取得補償。如果硬體產品未達可接受的品質，同時亦未達嚴重故障的標準，客戶亦得享有修復或替換硬體產品的服務。在澳大利亞，除了本瑕疵擔保責任外，修復或替換的硬體產品亦包含澳大利亞消費者法律所規定之法定消費者保證，其可讓客戶享有較長的法定瑕疵擔保。

**2. 沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國。**在不影響依客戶所適用之任何當地法律享有之任何法定瑕疵擔保責任之前提下，除非任何此等法律提供更長的有效期限，否則 Microsoft 提供本瑕疵擔保責任有效期限為自客戶收到硬體產品後當月第一天起算一 (1) 年內。

#### **F. 雜項。**

**1. 整份合約。**本合約構成雙方當事人之間，就在此所述主題之整份合約，且其取代任何其他先前或同時存在之溝通內容。由客戶或其關係企業所維護或任何訂購單中所包含之任何條款及條件將不適用。當雙方當事人簽署本合約後，本合約僅得以書面方式進行增修。

**2. 著作權標示。**Microsoft Corporation 係 Microsoft Corporation 在美國及/或其他國家/地區中之註冊商標或商標。

**3. 準據法。**本合約之解釋或任何違反本合約所衍生的索賠，無論是否有法規衝突產生，均應以美國華盛頓州之法律做為準據法。所有其他索賠將以 貴用戶居住之州法律為準據法，包含與州消費者保護法、不公平競爭法和侵權行為相關的索賠。

**4. 終止。**若他方當事人有重大違反本合約情事或違反任何義務，且該等違規情事之通知發出後 30 天內仍未改正，則任一方當事人得終止本合約。 貴用戶同意支付終止之前已履行的支援服務及已發生之支出的所有費用。本合約中與保密條款、不提供瑕疵擔保、賠償責任限制、終止及雜項相關之各小節，在本合約終止或屆滿時仍繼續有效。

**5. 有效性。**本瑕疵擔保責任僅於下列國家/地區有效：美國、加拿大、阿拉伯聯合大公國、沙烏地阿拉伯、卡達、以色列、澳大利亞、紐西蘭、新加坡、日本、英國、法國、德國、義大利、西班牙、瑞典、挪威、荷蘭、瑞士、丹麥、比利時、奧地利、芬蘭、愛爾蘭、葡萄牙、盧森堡及俄羅斯。