

## 기업용 MICROSOFT COMPLETE 상용SURFACE 보증방침

이로써, 마이크로소프트는 고객님의 대금 지급을 대가로, 본 보증방침(이하 “본 방침”)에 명시된 조건, 정의, 예외 및 전제에 따라 본 보증방침에 규정된 혜택을 고객님의에게 제공하여야 함을 확인합니다.

### 1. 보장

#### 우발적으로 초래된 손상

고객님은 방침의 유효기간 동안 우발적으로 손상이 발생할 경우 최대 혜택을 한도로 고객님의 제품의 수리 혹은 교체비용에 대하여 최대 2회 청구를 보장받습니다. 본 방침의 문서에 따른 보장은 두번째 우발적 손상의 청구가 성공적으로 해결된 후 즉시 자동 종료되며, 마이크로소프트는 추가 책임을 인정하지 않습니다.

#### 고장보장

고객님은 고장의 경우 보증기간 중에 최대 혜택을 한도로 제품의 수리 혹은 교체 비용에 대하여 횟수 제한 없이 보장받습니다.

### 2. 정의

이하 기재된 단어나 어구들은 본 방침에서 사용될 때는 언제나 다음과 같은 의미로 사용됩니다:

#### 우발적인 손상

갑작스럽고 예견하지 못한 사고에 따라 보장대상 장비에 발생한 물리적 손상으로 고객님의 제품의 기능에 영향을 미치고 본 방침에서 달리 명시적으로 제외되지 않은 손상을 말합니다.

#### 고장

제조사에 지침에 따라 사용하던 중에 제품의 부품이 실제로 고장나거나 소모되고 제품 내부의 전기, 전자 혹은 기계적 결함으로 인하여 발생하는 제품의 실제 고장으로 기능이 갑작스럽게 정지되어 정상 가동을 회복하기 위해 즉각 수리가 필요할 경우를 말합니다.

#### 특별손해

보장 대상 사고에서 초래된 손실이나 비용이지만 그 자체로는 본 방침에서 명시적으로 보장되는 손실이나 비용이 아닌, 일실 수익 또는 추가 비용 등을 말합니다.

#### 보장기간

Surface 방침을 구매하신 경우, 본 방침에 따른 보장은 제품 구매일부터 시작하여 고객님의 방침 별표에 확인된 기간 동안 지속됩니다. 단, 고객님의 구매증명서로써 증빙되는 고객님의 대금지급액 수령을 전제로 합니다.

#### 최대혜택

어느 한 가지 청구에 대한 최대 책임한도는 고객님의 제품 구매원가를 초과하지 않습니다. 고객님의 제품의 교체 승인이 났지만 원래의 제품의 공급이 불가능할 경우 Microsoft는 원래의 모델과 기능적으로 가장 유사한 신모델이나 개조모델로 교체해 드립니다.

#### 마이크로소프트/마이크로소프트의

Microsoft Regional Sales Corp, 참조: Surface Extended Service Plan Business, Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road, Singapore 119968 이 고객님의 방침을 관리하도록 지정되었습니다

#### 제품

해당 구매증명서가 입증하는 Microsoft가 발행한 고객님의 방침 별표에 언급된 전자장치를 말합니다.

#### 구매증명서

판매시점에 구매한 제품 명세를 기록하여 제공되는 구매영수증 원본 또는 고객님의 제품 소유자라는 증거를 제공하는 제조사의 보증서류상 유사한 송장영수증 또는 교환증명서를 말합니다.

#### 합리적인 예방조치

고객님의 제품의 고장을 방지하거나 완화하기 위하여 고객님의 취할 것이라고 합리적으로 기대되는 모든 대책을 말합니다.

#### 거래지역

고객님이 영주권자로 되어 있는 대한민국을 말합니다.

## 고객/귀하/고객의/귀하의

방침 별표에 기재된 본 방침을 구매한 분을 말합니다.

### 3. 우발적으로 초래된 특정 손상예외와 고장 예외

#### A. 일반

1. 탈부착이 가능한 키보드와 같이 **고객님의 제품**의 추가 장비 혹은 악세서리의 우발적인 손상 또는 **고장**.
2. 소프트웨어 바이러스 작동 혹은 기타 소프트웨어에 기초한 기능장애로 인하여 야기된 **고객님의 제품**의 손상 또는 기능장애.
3. 다음과 같은 여하한 고장:
  - a. 제조사의 보증기간 중에 발생한
  - b. 제조사의 지시에 따르지 아니한 장소나 환경에서 고객님의 제품을 설치하거나 사용함으로써 초래된 고장.
4. 납용, 오용 혹은 태만으로 초래되는 청구.
5. 마모 혹은 제품 성능의 점차적인 저하.
6. 흠, 긁힌 자국과 패인 자국을 포함하여 **고객님의 제품**에 초래된, 기능 상실을 초래하지 아니하는 외형상의 손상.
7. 제조사가 과실을 인정한 설계, 자재 또는 기량상 결점 또는 하자.
8. 일상적인 유지보수, 조정, 수정이나 애프터서비스.
9. **제품**이 제조사의 리콜 대상일 경우
10. 소모품으로 사용되는 품목의 고장의 결과 발생하는 비용.

### 4. 일반적인 예외

1. 마이크로소프트가 일반조건 제5조에 따라 방침의 혜택을 교체장비로 이전하기로 합의한 경우를 제외하고, 구매증명서가 제공되지 않은 경우.
2. 전기 혹은 기계**고장**을 포함하여 고객님의 제품의 설치, 철거 또는 재배치에 관하여 발생하는 비용.
3. 본 방침 제7조 청구절차상 청구절차를 준수하지 않는 경우.
4. 다음으로 인하여 직, 간접적으로 초래되거나 야기되거나 다음에 직, 간접적으로 기여한 법적 채무:
  - a. 핵연료 또는 핵연료 연소로 인한 핵폐기물에서 발생하는 방사능에 의한 이온화 방사선이나 오염;
  - b. 폭발성 핵 조립 혹은 핵부품의 방사능, 유독성, 폭발성 혹은 기타 위험한 자산.
5. 전쟁, 침략, 외적의 행위, 적대행위(전쟁 선포 유무 불문), 민란, 폭동, 혁명, 진보, 군사행위 혹은 쿠데타 혹은 정부나 공공당국이나 지역당국의 명령에 의한 압류나 국유화 또는 징발이나 또는 재산 파괴나 손상의 결과로 직 간접적으로 발생하는 손실이나 손상 또는 채무.
6. 항공기와 기타 비행물체의 음속 또는 초음속 비행으로 야기된 압력파에 의하여 직접 발생된 손상
7. 여하한 **특별손해**.
8. **고객님**이 VAT(부가가치세) 또는 GST(물품용역세) 납세자로 등록이 되어 있을 경우 청구의 VAT요소 또는 GST 요소(적절한 경우 지방세 납세번호 기재).
9. **거래지역** 밖에서 발생하는 청구.

### 5. 일반적인 조건

#### 교체장비

마이크로소프트가 고객님의 제품을 신제품으로 교환할 경우, 마이크로소프트는 본 방침의 혜택을 이전할 것을 합리적으로 고려할 것이지만 고객님은 마이크로소프트에게 고객님의 교체품의 제조원과 모델을 알려 주셔야 합니다. 교체품의 명세를 기재한 공식 기록으로 이를 입증하여야 합니다. 혜택은 마이크로소프트가 확인한 날부터 교체품으로 이전될 것입니다. 본 방침을 고객님의 신제품으로 이전하는 것이 합의되지 않을 경우, 본 방침은 이하 제 6조 취소 조항에 따라 취소되며 고객님의 교체품에 관하여 어떤 보장도 적용되지 않습니다.

#### 합리적인 예방조치

고객님은 항상 합리적인 예방조치를 취하여야 합니다.

#### 채무자

[마이크로소프트 코퍼레이션은 본 방침의 채무자이며 그 등록된 사무소는 One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-9953, USA에 있습니다.]

#### 법률

본 방침의 당사자들은 본 방침에 적용되는 법률을 자유롭게 선택할 수 있습니다. 달리 명시적으로 동의하지 않는 한 본 방침은 대한민국법의 적용을 받습니다.

### 6. 취소

#### a. 고객의 취소권

고객님은 보장개시일 혹은 본 방침 문서의 수령일 중 나중일부터 14일 이내에 본 방침을 취소할 권리를 가집니다(이 기간을 “계약철회기간”이라 함).

고객님은 마이크로소프트에게 제2조에 기재된 주소로 서면통지를 발송하거나 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) 에 기재된 마이크로소프트의 대표전화 또는 이메일: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)에 통지하여 이 권리를 행사하여야 합니다.

고객님이 “계약철회기간”동안 본 방침의 취소권을 행사할 경우, 고객님은 본 방침에 대하여 지급한 지급액 전액을 환불 받을 권리가 있습니다. 본 조건에 따라 지급될 환급액은 마이크로소프트가 지급했거나 지급해야 하는 청구 금액만큼 감액됩니다. 계약철회기간이 만료된 경우, 고객님은 유효기간 동안 본 방침에 기재된 마이크로소프트의 주소로 14일의 기한을 주고 서면통지함으로써 본 방침을 취소할 수 있습니다. 현행 유효기간 동안 청구가 없거나 청구를 야기할 만한 사건이 발생하지 않은 경우, 고객님은 지급한 금액에 대해 일할 계산하여 환불 받을 권리가 있습니다.

## b. 당사의 취소권

마이크로소프트는 고객님이 최종 고지한 주소로 14일의 기한을 주고 서면통지하여 본 방침을 취소할 수 있습니다. 고객님은 방침의 만료되지 아니한 기간에 관하여 일할 계산하여 지급액을 환불 받을 권리가 있습니다. 본 조항에 따라 지급될 환급액은 마이크로소프트가 지급했거나 지급해야 하는 청구 금액만큼 감액됩니다.

## 7. 청구절차

인가와 서비스를 받으려면 합리적으로 가장 조속한 시일 내에 그리고 어떤 경우든 청구사고 발생 후 48시간 이내에 다음 절차를 준수해 주세요. 이 절차를 준수하지 못할 경우, 마이크로소프트의 단독 재량으로 고객님의 청구가 무효화될 수 있습니다:

청구를 제기하면 마이크로소프트가 고객님의 청구와 고장의 성질에 관하여 질문을 하게 됩니다. 고객님은 이 질문에 대하여 성실하게 최선을 다하여 답변해 주시고 허위진술을 하지 않도록 유의하여야 합니다. 정확한 정보를 제공하지 못할 경우 마이크로소프트의 단독 재량에 따라 고객님의 방침이 무효화될 수 있습니다.

## 사기

고객님이 허위청구를 제기하거나 혹은 본 방침하에 허위 수단이나 장치를 이용할 경우, 고객님은 본 방침에 따른 모든 혜택을 상실하며 고객님의 보장은 즉각 종료됩니다. 마이크로소프트는 경찰 및 기타 법률집행기구에 해당 청구의 상황을 신고할 수 있습니다. 마이크로소프트는 고객님의 청구에 대한 조사를 지시하고 본 방침에 따른 사기 청구에 대한 조사비용을 고객님으로부터 보상 받을 권리를 가집니다.

고객님은 제품의 모든 부분을 보존하여야 하고 마이크로소프트의 지시에 따라 조사를 받기 위해 제품을 반환하여야 합니다. 제품은 마이크로소프트가 수령하기까지 고객님의 책임입니다.

마이크로소프트는 고객님의 청구를 평가하고, 고객님의 청구가 유효할 경우 제품의 수리나 교체를 적절하게 인가하고 고객님이 다음에 취할 조치를 알려드립니다:

- a. 제품 서비스 혹은 기술지원을 요청하기 전에 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) 에서 문제해결 요령을 이용해보세요.
- b. 문제해결 요령에 따라 고객님의 문제가 해결되지 않으면 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)에서 제품서비스나 기술지원을 요청하는 온라인 절차를 따르세요.
- c. 고객님의 제품을 수리할 경우 제품에 저장된 데이터 손실이 초래될 수 있다는 점도 염두에 두세요.
- d. 고객님의 하드 드라이브를 백업하시고 비밀정보를 삭제하세요. 고객님의 제품 수거에 동의하기 전에 반드시 다음과 같이 하세요:
  - i. 하드 디스크 드라이브를 백업하시고 고객님의 저장을 원하는 데이터(사진, 문서, 비디오, 음악 등)의 사본 또는 프로그램을 보관하세요. 마이크로소프트와 소매업체들은 고객님의 데이터 또는 프로그램에 대하여 책임이 없고, 이를 삭제할 수 있습니다.
  - ii. 비밀정보라고 생각되는 것들을 지우세요. 고객님의 장치에 비밀정보를 남겨둘 경우, 마이크로소프트와 소매업체들은 고객님의 비밀정보유지에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.  
추가 정보는 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)에서 확인하세요.
- e. 본 방침에 따른 모든 서비스는 마이크로소프트의 사전 승인을 받아야 합니다.
- f. 고객님의 제품에 대한 구매증명서 사본을 꼭 보관하세요. 구매증명서는 고객님의 제품이 본 방침에 따라 보장대상이 되는 지에 관한 문의가 있을 경우 필요하게 됩니다.
- g. 고객님의 서비스를 받기 위해 고객님의 제품을 마이크로소프트에 발송할 때 악세서리, 게임이나 기타 물품을 제외하여 주세요. 마이크로소프트는 이런 물품에 대하여 책임지지 않습니다.
- h. 중요: 제품을 해체하지 마세요. 제품을 해체할 경우 본 방침에서 보장받지 못하는 손상을 초래할 수 있으며 수수료를 내고도 서비스를 받을 자격을 상실하게 됩니다. 마이크로소프트 혹은 공식 서비스업체만이 제품에 대한 서비스를 제공할 수 있습니다.

## 마이크로소프트의 책임:

- a. 고객님이 제품을 반환한 후 마이크로소프트가 제품을 검사합니다.
- b. 마이크로소프트가 고객님의 제품이 제1조 보장에 기재된 바와 같이 오작동한다고 판단할 경우 마이크로소프트는(단독 재량으로) 동 제품을 교체합니다. 마이크로소프트가 고객님의 제품을 교체할 경우, 원제품은 마이크로소프트의 소유가 되고 교체품은 고객님의 소유가 되며 동 제품에 대한 보장은 본 방침의 잔여 기간동안 계속됩니다.
- c. 본 방침 유효기간 만료 후 고객님의 제품이 오작동할 경우, 본 방침에 따른 보장은 없습니다. 본 방침 유효기간 만료 후 고객님은 마이크로소프트에 의한 제품의 문제 진단과 수리서비스에 대하여 요금을 부과 받게 됩니다.

### 고객님의 책임

본 방침에 따른 서비스나 지원을 받기 위해, 고객님은 다음을 준수하기로 합의합니다:

- a. 마이크로소프트에게 고객님의 제품의 일련번호 알려주기.
- b. 고객님의 제품의 문제 증상과 원인에 대한 정보를 마이크로소프트에게 제공하기.
- c. 고객님의 제품의 일련번호, 모델, 제품에 연결되거나 설치된 악세서리, 예러메시지, 제품에 문제가 발생되기 전에 행한 조치와 문제해결을 위한 조치 등 정보요청에 답변.
- d. 서비스를 요청하기 전에 제품의 소프트웨어를 현재 공개된 소프트웨어로 업데이트하기.
- e. 마이크로소프트의 지시, 수리나 교체 대상이 아닌 마이크로소프트 제품과 악세서리 발송을 자제하고 선적지시사항에 따라 제품을 포장하는 등 마이크로소프트의 지시 이행.

## 8. 데이터 보호와 개인정보보호정책

마이크로소프트의 본 방침을 구매함으로써 고객님은 이하 기재된 바와 같이 고객님의 정보의 사용과 공개에 동의하신 것입니다.

### 개인정보보호정책

마이크로소프트는 고객님의 민감한 신상명세를 비롯한 개인정보를 보정할 것을 약속 드립니다; 본 방침을 구매할 경우 고객님이 본 조건에 합의한 것으로 간주되므로 본 조항을 주의 깊게 읽어 주십시오.

### 고객님의 정보를 사용하고 보호하는 방법과 고객님의 정보 공유대상

마이크로소프트는 고객님의 정보를 고객님의 청구 처리를 포함하여 고객님의 방침을 관리하는데 사용할 것입니다. 고객님이 정보를 제공하지 않을 경우, 본 조건에 따라 고객님의 방침을 관리하지 못할 수 있습니다. 고객님의 정보 이용에는 보험사, 관리자, 제3자 보험업자 및 재보험사에 대한 정보 제공이 포함됩니다. 마이크로소프트는 고객님의 정보를 다음을 제외하고 마이크로소프트 그룹 이외의 인에게 공개하지 않습니다:

- 고객님이 허가한 경우.
- 마이크로소프트가 법률에 의하여 공개하여야 하거나 공개를 허가 받은 경우.
- 신용조회 및 범죄예방기관에게 공개.
- 본 방침과 관련하여 마이크로소프트 또는 고객님께 서비스를 제공하는 기타 회사.
- 마이크로소프트가 본 방침에 따른 권리와 의무를 이전할 경우.

마이크로소프트는 적절한 수준의 보장을 전제로 고객님의 정보를 다른 국가와 관할지로 이전할 수 있습니다. 그러나, 해당정보는 법률집행기관과 기타 당국이 범죄를 예방하고 발견하고 법적 의무를 준수하기 위하여 열람할 수 있습니다.

### 고객님의 권리

개인정보보호법상, 고객님은 고객님의 정보 열람에 관한 특정한 권리를 가지고 있습니다. 고객님은 마이크로소프트가 보유하고 있는 고객님의 신상명세 사본을 볼 권리가 있습니다. 마이크로소프트가 보유하고 있는 고객님의 정보가 부정확하거나 불완전하다고 생각하실 경우 곧 알려 주세요. 정보 사본 제공에 관하여 고객님에게 소액의 수수료가 부과될 수 있습니다.

### 마케팅

마이크로소프트는 고객님의 데이터를 마케팅 목적으로 사용하지 않습니다. 제공된 모든 정보는 고객님의 방침 관리에만 사용됩니다.

본 방침을 구매함으로써 고객님은 고객님과 고객님의 제품에 관한 정보를 미국의 마이크로소프트 관계회사에서 보유 및 처리하는데 명시적인 허가를 부여하신 것입니다.

## 9. 민원제기절차

고객님께 일류 서비스를 제공하고자 합니다. 그러나 고객님이 서비스에 만족하지 못하실 경우 제2조의 마이크로소프트 주소로 연락하시거나 또는 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support)에 기재된 마이크로소프트의 대표전화로 또는 이메일: [msespbu@microsoft.com](mailto:msespbu@microsoft.com)로 통지하시기 바랍니다.

마이크로소프트는 고객님의 민원을 접수한 후 5영업일 이내에 답변을 드리겠습니다. 이 기간 이내에 답변을 드리지 못할 경우(예를 들면 상세한 조사가 필요한 경우) 마이크로소프트는 고객님께 민원을 처리하기 위해 진행중인 작업, 답변 예정일과 답변자에 대하여 중간 답변을 드릴 것입니다. 대부분의 경우 고객님의 민원은 4주 이내에 해결될 것입니다.