

## 微软 PLUS 保修服务

### 服务合同 条款和条件

#### 务必在网上注册您的服务合同！

请妥善保管好本重要的载明保修服务条款和条件之文本（以下简称“服务合同”、“合同”）以及购买凭证，因为在提出保修要求时需要提交该等文件。本合同文本中的信息可作为一个重要的参考指南，以帮助您明确和了解您的合同中所保修的内容。如果您对本合同文本中的信息、或对您的保修项目有任何疑问，请致电+86 (10) 5917 8888 联系管理人。

#### 定义

在本合同中，下列以黑体字标明的词组具有下述特定的意义—

- **“服务合同”、“合同”**：指本文件，其中详述了在您从我们的零售商处购买产品时向您提供的“微软 Plus”项目保修服务的所有条款、条件、排除项和限制。
- **“我们”、“我们”、“我们的”、“提供者”、“义务人”**、  
**“管理人”**：指须作为服务合同提供者/义务人提供本合同项下服务、以及作为服务合同管理人处理本合同项下管理工作的订约方，即微软（中国）有限公司，地址为：中国北京海淀区丹棱街5号，邮编100080。
- **“微软”**：微软公司或（在各项个别交易中）作为所涵盖产品的原始设备制造商的**微软公司适用和合资格附属公司**。
- **“零售商”**：经我们授权向您出售本合同的销售方。
- **“您”、“您的”**：本合同所涵盖的产品的购买者/所有人。
- **“所涵盖产品”、“产品”**：您所购买的由本服务合同涵盖的合资格微软 Surface、Studio 或 Xbox 系列设备。
- **“保修计划”**：您已选择和购买的，并在购买凭证上确认的本服务合同项下具体的“保修计划选项”。
- **“产品”**：指您原始购买的产品，或者我们酌情为您提供的替换品，即本合同所涵盖的产品。
- **“原始购买价格”**：指您在购买本合同所涵盖的产品时为该产品所支付的金额；不包括任何适用的税款及/或收费，原始购买价格显示在您的购买凭证上。
- **“购买凭证”**：指由销售点提供的原始购买收据和显示原始购买价格的增值税发票，注明服务合同和产品的购买日期，以及保修期和具体的保修计划选项。
- **“有效期”**：指您的购买凭证上显示的期限，即本合同条款的有效期。
- **“保修要求”**：您按照本合同向我们提交的维修或更换请求。
- **“人民币”**：中华人民共和国（就本合同而言，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾）的法定货币人民币。
- **“故障”**：导致所涵盖产品无法再履行其应有功能的机械和/或电气故障，包括材料或工艺方面的缺陷和不正常的磨损，以及在产品正常使用过程中发生的故障。
- **“服务费”**：指每次提出保修要求时，您需要为本合同项下所涵盖的服务而支付的费用（如有）。
- **“意外损坏”**：指操作过程中的意外损坏；例如，由于所涵盖产品的非故意跌落、液体渗透所导致的损坏，或与屏幕破损相关的损坏。
- **“维修”**：指当提出所涵盖故障的保修要求后，我们对您的所涵盖产品进行修补、维修或恢复，以使其能正常运行的行为。用于维修所涵盖产品的零件可能是新的、使用过的、翻新的或者非原厂的配件，但均会符合原产品的出厂规格。
- **“更换”或“替换品”**：指当我们确定所涵盖产品不适宜维修时，我们安排向您提供的产品。我们保留权利将您的缺陷产品更换为具有相同或相似的特性和功能的全新的、重装的或翻新的产品。我们将尽最大努力进行更换，但不能保证替换品与原所涵盖产品具有相同的型号、规格、尺寸或颜色，具体须根据库存而定。

## 地域

本服务合同仅对在中国境内购买的产品生效。

## 务合同有效期 - 保修的生效日期

**故障的保修**始于原厂配件制造商所提供保修的最早到期日之后，直至您的购买凭证显示的您的保修期的有效期结束为止。

## 产品保修条件

为了符合本合同保修内容（定义见下文）的条件，商品必须是：（a）合格微软 Surface、Studio 或 Xbox 系列设备；（b）从授权的零售商处购买；（c）没有任何保险、或与本合同提供相同保修服务的其它保修、保障和/或服务合同。

## 保修内容-概述

在上述服务合同有效期内，当产品发生本合同项下的故障时，根据本服务合同，我们须（i）提供所需的人员和/或部件以修复所涵盖产品；或（ii）酌情决定为所涵盖产品提供替换品以代替维修该产品；或（iii）按您选择的保修计划直接提供替换品（“**保修内容**”、“**所涵盖**”、“**保修**”）。完整详情请参见“保修计划选项”中适用于您的保修计划的部分。

## 关于本合同中保修内容的重要说明

- A. 如果向您提供了替换品：
- ▶ 我们有权将缺陷产品更换为型号、规格、尺寸或颜色可能与原所涵盖产品不同，但具有相同或相似的特性和功能的全新的、重装的或翻新的产品，具体须根据库存而定。
  - ▶ 由于技术进步，可能会导致替换品的零售或市场价格低于先前所涵盖产品的价格，在这种情况下，本合同并没有规定我们须向您退还两者间的差价。
  - ▶ 按照本合同的条款被更换的所有所涵盖产品零件、部件或整个产品将完全成为我们的财产，且在确保保密性和隐私性的情况下，我们并无责任储存、保存或以其它方式置存上述替换零件、部件或整个产品中的资料或数据，并保留酌情删除、格式化或处置该等资料或数据的权利。
  - ▶ 在任何情况下都不会包括配件、附件和/或外围设备，也不会将其与替换品一起提供。
- B. 本服务合同所述的保修内容并不替代任何制造商的有效保修期，也不会提供任何重复的保修内容。在此期间，制造商的保修范围内涵盖的项目均由该制造商独立承担，且不会由本合同涵盖，而无论该制造商是否有能力履行其义务。
- C. 本服务合同的保修内容仅限于本文件中具体说明的内容。本文没有具体指明的事项不在保修范围内（包括但不限于由微软或微软的指定人员单独提供的任何培训服务）。
- D. 您的责任：用户有责任定期对任何/所有软件和/或数据进行备份，特别是在开始本合同所涵盖的任何服务之前。软件和/或数据的传输或恢复服务不在保修范围之内。

## 服务费

请参见“保修计划选项”中有关您选择的保修计划的部分，以确认您是否需要为本保修计划的保修内容支付任何服务费。

## 保修计划选项

*（在您的购买凭证中标出，并适用于您）*

可以在 <https://support.microsoft.com/zh-cn> 找到保修概要。

如购买此保修计划，本合同提供上文“保修内容-概述”部分所述的保修内容，同时受下述规定约束：

**必保项目：**由微软放在单独整体包装中原装提供的 SURFACE 平板电脑、笔记本、Studio 台式机 and/or Book 以及相关电源装置（含电源线）受本合同保险。

- ▶ **注意 - 对 Studio 台式机而言，** 仅由微软放在单独整体包装中原装提供的鼠标和键盘在保修范围内。

- **注意 - 明确排除的项目：**数字笔、键盘、鼠标和/或任何其它配件或附加项目都不在此合同涵盖范围内（无论是否由微软放在单独整体包装中原装提供）。

### 自理费用

根据您的合同，不需要自理付款。

### 有限责任

对于所有涵盖的保修，我们有义务支付的**累计最高金额**等于您的购买凭证显示的原始购买价格（“维修总限额”）。累积计入维修总限额的更换限额明细如下：

- **涵盖保修的维修总限额：**由我们单独酌情决定，就涵盖的保修，最多更换一（1）次产品。一旦到达此限额，将视为我们的义务履行完毕，依据本合同的保修范围将结束，无论根据当前合同期限还剩多少时间。

如果我们选择对您的产品进行更换，我们可以提供提前更换服务。当我们提供提前更换服务时，我们会在收到您的缺陷产品之前，提前将替换品交付给您。您必须在确认收到替换品交付后的十(10)个日历日内向我们发运缺陷产品。如果您未在确认收到替换品交付后的十(10)个日历日内将缺陷产品归还给我们，则将向您收取未归还设备的费用，金额相当于替换品的建议零售价。

### 服务地点

对于本合同涵盖的保修要求，您须将产品送到我们授权的服务中心（例如亲自送交或预付费用并在投保后快递）。

### 保修义务上限

除了“保修计划选项”中适用于“您的保修计划”的内容外，我们或零售商都不对任何附带或间接的损坏负有任何责任，包括但不限于：（i）由于定义的故障、任何未定义的机械/电气故障、微软或其附属机构单独提供的培训服务，或所涵盖产品任何其它类型的损坏或关联损坏而导致的财产、时间、数据或收入损失，包括但不限于与所涵盖产品一同使用的非涵盖设备；（ii）因任何原因延迟提供所涵盖服务或无法提供服务；（iii）无法获得任何部件/组件；（iv）客户在所涵盖产品上安装定制装置所产生的任何费用，例如第三方机架、底座、定制凹座或类似装置；或（v）型号、规格、尺寸或颜色与原涵盖产品不同的替换品。对于因为操作、维护或使用所涵盖产品或根据本合同条款提供的替换品而引起的财产损失或人员伤亡情况，我们不承担任何责任。我们不对任何以及所有您已知的预先存在的状况（定义见一般排除项部分）承担保修责任，其中包括任何固有的产品缺陷。

### 不保修的内容 - 排除

您谨此确认：与下列内容有关或由其所导致的任何修理要求不属于本合同的保修范围：

- |  |   |
|--|---|
| <p>(a) 已发生或您已知的预先存在的状况（“预先存在的状况”，是指在您购买本合同前，与所涵盖产品相关的损坏或缺陷）；</p> <p>(b) 在运输过程中，由于包装不当和/或您或您的代理人运输不当所造成的损坏，包括在运输过程中对产品保护不当；</p> | <p>(c) 任何附带损失，包括但不限于：（i）由于定义的故障、任何未定义的机械/电气故障、微软或其附属机构单独提供的培训服务，或任何其它类型的产品损坏或关联损坏而导致的财产、时间、数据或收入损失，包括但不限于与产品一同使用的非涵盖设备（ii）因任何原因延迟提供服务或无法提供服务；</p> |
|--|---|

- (iii) 无法获得任何部件/组件；(iv) 您在产品上安装定制装置所产生的任何费用，例如第三方机架、底座、定制凹座或类似装置；或(v) 型号、规格、尺寸或颜色与原产品不同的替换品。对于因为操作、维护或使用产品或根据本服务合同条款提供的替换品而引起的财产损失或人员伤亡情况，我们不承担任何责任，除非适用法律另有规定。
- (d) 我们或微软授权的技术服务人员以外的任何个人所进行的改动、调整、改变、操控或维修；
- (e) 用于商业用途的商品（“商业用途”指的是租赁、商业、教育、机构或任何其他非个人用途）；
- (f) 冻结或过热而导致的损坏；
- (g) 正常磨损；
- (h) 故意以损害、有害、恶意、鲁莽或强行的方式或疏忽操作产品而导致其损坏和/或故障；
- (i) 病毒、恶意破坏、丢失（不可预见的消失）、被盗或恶意的损坏或丢失；
- (j) 生锈、腐蚀、变形、弯曲；
- (k) 动物（包括宠物）、动物寄居或虫害；
- (l) 偶然事件；包括但不限于：骚乱、核辐射、战争/敌对行动或放射性污染、环境状况、暴露于一些天气条件下或自然的危险中；塌陷、爆炸或与其他物体碰撞；消防、任何形式的降水或湿度、雷击、污垢/沙、烟、核辐射、放射性污染、暴动、战争或敌对行动、政府行为或网络或其它电信故障；
- (m) 意外损坏；
- (n) 未按照制造商所推荐的维修步骤，未按照制造商提供的规格或说明对产品进行操作/存储；
- (o) 用电不当和电力波动；
- (p) 产品被制造商召回、保修或返工以对设计或组件缺陷、结构不当、制造商的错误进行修复；无论制造商是否有能力支付维修费用；
- (q) 序列号被移除或更改的产品；
- (r) 在本合同下提供服务过程中发生的任何间接损害或服务推延，或当产品在我们授权的服务商处或正在等候我们授权的零配件的过程中，造成您无法使用产品或数据丢失；
- (s) 非故障问题；包括但不限于：瑕疵、噪音、吱吱声或外观损坏（“外观损坏”是指产品物理外观的损坏或改变，但不阻碍或妨碍产品的正常运行功能，如划痕、擦伤、或在颜色、纹理或光洁度的变化）；
- (t) 正常的定期或预防性维护，用户培训或设置调整；
- (u) 产品保修单、其他服务合同或保险所涵盖的、为产品提供的任何服务；
- (v) 任何配件和外围设备（如可拆卸键盘）、或维持产品基本功能所必需的附件，但其不是由制造商提供和包括在包装内且并未与原产品一起销售的；
- (w) 屏幕/显示器的缺陷；包括但不限于：由于视频游戏导致在 CRT、LCD、LED 或等离子屏上出现烧屏现象，或一个或多个视频信号的长时间显示；或破裂的屏幕；
- (x) 产品的原厂商的保修单中未涵盖的丢失组件的成本，或任何非运行/非电力驱动零件；包括但不限于：塑料部件或其它部件，诸如附件线缆、电池（除非在本合同中另有注明）、连接器、电线、保险丝、小键盘、塑料体或模型、开关和配线；或违反任何美国或其他国际/国家经济或贸易制裁法的保修内容；
- (y) 由于产品的操作、维护和使用所发生的财产损失或责任、或人身伤害或死亡方面的损失或责任，除非适用法律另有规定；或
- (z) 在中国境外履行的任何服务。

您谨此确认：您必须定期以及在在进行任何维修之前，备份所有的软件和数据。本合同的服务不包括恢复软件或数据、或从您的产品中取回数据，并且，我们无法将其转出至为您更换的产品内。在任何情况下，我们均不负责软件或数据的恢复，或从任何产品中取回数据。

如果您的产品出现的问题不在本合同的保修范围内，或在保修时，我们授权的服务商确认您的产品为“未发现问题”，那么您必须负责该服务的所有费用；包括所有运输和/或现场服务费用。

#### 如何提交保修要求

**重要提示：**提交保修要求并不自动意味着您的产品的损坏或故障涵盖在对您的服务合同中。为了您的保修要求能有效进行，您必须先与我们联系，让我们初步诊断您的产品问题。如果您未经授权私自维修，本合同将不提供任何保修。

为了获得最佳的服务，请您先找出您的购买证明，并致电 86（10）5917 8888 与我们联系。我们的授权代表将及时获得关于您的产品所发生的问题的细节，并会先尝试通过电话和/或远程解决问题。如果我们无法通过电话和/或远程解决该问题，您将获得一个 *保修要求的服务请求号码* 以及如何为您的产品获得进一步服务的说明。

*请不要将您的产品送到零售商处或运送到任何地方，除非我们指示您这样做。* 如果您根据我们的指示将产品送到您附近的授权服务商或零售商处，或者如果您根据指示将产品邮寄至其他地方（如授权的仓库中心），请务必将您的产品与以下的文件一并附上：

- (1) 有缺陷的产品；
- (2) 您的购买凭证复印件；
- (3) 您的产品所遇到的问题的简要书面说明；和
- (4) 醒目地标出我们给您的 *保修要求服务请求号码*。

注：如果我们要求您将产品邮寄到别处，我们将为您提供如何邮寄产品的具体说明。对于邮寄服务，如果您遵守所有的指示，我们将支付往返运费。请您务必小心地运送和/或邮寄产品，因为我们不会对任何由于您或您的授权代表包装不当而导致的运费或损坏负责。

只有在符合服务条款时，我们才提供保修，保修由我们授权的服务商、零售商或仓库中心提供。如果您的合同保修期在保修要求被核准的过程中到期，则本合同项下的保修将延期至被核准的保修要求被按照本合同的条款和条件服务完毕索赔的当天。

#### 合同续期

在您的合同保修期到期后，我们可能会为您提供保修续期的选择。如果我们提供保修续期，更新的报价将反映您的产品的使用年限，以及在续期当时的产品更换的最新成本。

#### 服务转让

您可以将本合同项下的保修服务转让给另一位居住在中国的个人，但您需要为此致电+86（10）5917 8888 与管理人联系。

#### 解除合同

*您可以随时致电+86（10）5917 8888（或书面）通知管理人以解除本合同。*

*注意：以下解除合同条款只适用于本合同的原购买者。*

- 如果您在合同购买之日起的 30 天内提出解除合同的要求，您将收到您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的任何保修成本后之余额的 100% 退款。如果在您向我们提出解除合同请求的 30 天内，我们未予退款，我们将每 30 天将未退还给您的到期款项额外提高 10%。
- 如果您在合同购买之日起的 30 天后提出解除合同请求，我们将按比例退还您所支付的合同购买款减去我们就已经提出的保修要求已支付的保修成本后之余额的金额。
- 我们只能以以下理由解除本合同：（A）您未支付本合同的价款/服务费；（B）您作出了虚假陈述；或（C）对于所涵盖产品或在其使用中，您有严重违反本合同的行为。

*如果我们解除合同，我们将在解除合同的生效日期前的至少 15 天前，书面通知您。该通知将被发送到保存在我们档案中的您的当前地址（电子邮件或适用的物理地址），告知您解除合同的原因和解除生效日期。如果我们解除合同，您将收到上文所述的基于同样标准的按比例的退款，我们不支付合同解除费。*

## 投诉程序

我们不断地努力，为您提供一流的服务。但是，如果您不满意我们的服务，请通知我们的代表（已在您的购买凭证中标出）。

我们会在收到您的投诉后的五（5）个工作日内给予答复。如果我们无法在这个时间内给您正式的答复（例如，需要详细的调查），我们将给您一个临时的答复并告诉您我们正在如何处理您的投诉、您获得正式答复的大概时间和谁会向您提供答复。在大多数情况下，您的投诉将在四（4）个星期内解决。

## 隐私和数据保护

您谨此明确同意，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此同意并授权我们、我们的雇员、代表、我们授权的服务机构或第三方使用您向我们提供/透露的或我们收集的您的个人信息，该等信息将严格保密，并仅在与提供本合同项下保修服务有关的范围内及目的而使用，这可能包括，按照我们的客户隐私政策，将您的数据发送到关联公司或第三方服务供应商。除按本合同与提供保修服务的目的外，我们不会未经您的许可向无关的第三方披露您的信息，我们将遵守您所在的具体管辖区内所适用的隐私和数据保护法律。

除非您所在管辖区届时有效的隐私和数据保护法律明确禁止，出于向您提供本合同项下之保修服务的目的，您谨此明确同意并授权：如果我们将您的信息传送给的任何人能提供适当水平的保密保护并承担保密义务，我们可能会将您的信息传送到其他国家和地区。此外，如果法律有强制要求，执法机构和其他政府机构可能会依法要求提供您的信息，以防止和侦查犯罪，以及符合法律义务。

## 总则

合同分包。您谨此明确同意：我们可以将合同下我们的义务转包或分包给第三方履行，但在这种情况下，我们仍然对您承担全部及直接的责任。

**放弃条款;可分割性。**一方要求另一方履行本合同任何规定时，如果对方不履行，将不会影响今后其向对方要求履行此规定的权利；如果一方放弃此规定也将不会被理解为该规定本身的失效。如果根据任何适用的法律，本合同的任一规定无法强制执行或无效，或被适用的法院判决认定为无效，则该等规定的不可强制执行性或无效性将不会使本合同作为一个整体而无法被强制执行或无效，在此情况下，该等规定将被修订和解释，使该等不可强制执行或无效规定之拟定目的在适用法律或适用的法院判决允许的最大范围内能被实现。

**声明。**您明确同意我们出于任何和所有目的，用您提供给我们任何电话号码、或物理或电子地址与您联系。所有有关本合同的通知或请求将采用书面形式，并可以通过任何合理的方式，包括通过邮寄、电子邮件、传真、短信或公认的商业隔夜快递发送。当我们按照您所提供的电子邮箱或传真号码向您发送通知后，或按照您所提供的街道地址向您邮寄通知的三（3）天之后，通知将被认为已投递给您。

**适用法律：**本服务合同适用中华人民共和国法律并应据其进行解释。

## 完整协议

本服务合同（包括购买凭证、保修期、条件、保修服务上限、例外和排除条款）和您的购买凭证，构成我们与您之间的完整协议，并且除法律规定外，未在本合同中载明的任何陈述、承诺或条件均不改变本合同之条款。

## 仲裁：

凡因本服务合同引起的或与本服务合同有关的任何争议，均应提交位于北京的中国国际经济贸易仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

Microsoft、Surface 和 Xbox 是微软公司集团的商标。