

「Microsoft 延伸硬體服務」
或
「Microsoft 延伸硬體服務 Plus」

商業服務合約
條款和條件

請妥善保管本重要條款及條件文件以及採購單，因為在提出**保修要求**時需要提交該等文件。本合約文件所載資料旨在作為重要的參考指南，以幫助您確定及了解您的合約項下的**保修內容**。如對本合約文件所載資料或您的**保修內容**有任何疑問，請聯絡我們。

定義

在本服務合約內，下列以大寫和粗體字標明的詞彙具有下述涵義：

- **「意外損壞」**：指操作過程中的意外損壞，例如，由於**所涵蓋產品**的非故意跌落、液體滲透所導致的損壞，或與螢幕破損相關的損壞。
- **「服務費」**：指每次提出**保修要求**時，您需要為本合約項下**所涵蓋**的服務而支付的費用（如有）。
- **「故障」**：在**產品**正常使用過程中發生的、導致**所涵蓋產品**無法再履行其應有功能的機械及/或電氣故障，包括材料或工藝方面的缺陷，但不包括正常的磨損。
- **「保修要求」**：您按照本合約提交的**保修內容**請求。
- **「保修內容」、「所涵蓋」、「保修」**：定義見本合約的「**保修內容**—概述」部分。
- **「所涵蓋產品」、「產品」**：您所購買的由本服務合約涵蓋的合資格 Microsoft Surface 系列裝置，Surface Hub 和 Surface Duo 型號除外。
- **「責任上限」**：我們在計劃有效期內就任何**保修要求**對您的責任上限，詳細資訊見「**保修計劃**選項」部分。
- **「製造商」、「Microsoft」**：產品的原始設備製造商。網站為 www.microsoft.com。
- **「保修計劃」**：您已選購並在您的採購單上確認的本合約項下具體的「**保修計劃**選項」部分。
- **「產品購買價格」**：您為購買**所涵蓋產品**所支付的金額；不包括任何適用的稅項及/或收費，產品購買價格顯示在您的採購單上。
- **「採購單」**：一份編號文件，用於確認關於**所涵蓋產品**的這份合約的購買日期，您的姓名和地址，**合約保修有效期**，以及您購買的特定**保修計劃**。若無**採購單**，則合約無效。
- **「維修」**：當提出**所涵蓋故障**的**保修要求**後，我們對您的**所涵蓋產品**進行修補、維修或恢復，以使其能正常運行的行為。用於**維修所涵蓋產品**的零件可能是新的、使用過的、翻新的或者非**原廠**的配件，但均會符合**原產品**的出廠規格。
- **「更換」、「替換品」**：指當我們確定**所涵蓋產品**不適宜**維修**時，我們安排向您提供的產品。我們保留權利將**所涵蓋產品**更換為具有相同或相似的特性和功能的全新、重裝或翻新產品。我們不能保證**替換品**與**原所涵蓋產品**具有相同的型號、規格、尺寸或顏色。
- **「零售商」**：經 Microsoft 授權向您出售本合約的銷售方。
- **「服務合約」、「合約」**：本文件，其中詳述了在您從我們的零售商處購買產品時向您提供的「**Microsoft 延伸硬體服務**」或「**Microsoft 延伸硬體服務 Plus**」合約的所有**保修內容**條款、條件、排除項和限制。
- **「有效期」**：您的採購單上顯示的期限，即本合約條款的有效期限。
- **「我們」、「我們的」、「提供者」、「管理人」**：須作為**合約提供者/義務人**提供本合約項下服務、以及作為**管理人**處理本合約項下管理工作的訂約方，即 Microsoft Ireland Operations Limited，地址為：One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland。
- **「您」、「您的」**：本合約條款**所涵蓋產品**的購買者/擁有人。

地域

本服務合約僅對在中華人民共和國香港特別行政區（「中國香港」）購買的產品生效。

服務合約有效期 — 保修生效日期

故障的保修始於**原廠配件製造商**所提供**保修**的到期日，直至您的**採購單**所示剩餘**有效期**結束或達到**責任上限**（以較早者為準）為止。

產品保修資格

為了符合本服務合約**保修內容**的條件，**產品**必須是：(i) **所涵蓋產品**；(ii) 從 Microsoft 或授權的**零售商**處購買；以及 (iii) **產品**附帶最少十二 (12) 個月的**製造商**保修。

保修內容 — 概述

在「**服務合約有效期 — 保修生效日期**」部分所述的**有效期**內，當您提出**所涵蓋保修要求**而我們全權酌情同意時，根據本合約，我們須：(i) 提供**維修所涵蓋產品**所需的人員及/或部件；(ii) 為**所涵蓋產品**提供**替換品**以代替**維修**該產品；或 (iii) 按您選擇的**保修計劃**直接提供**所涵蓋產品**的**替換品**。完整詳情請參見「**保修計劃**選項」中適用於您的**保修計劃**的部分。

我們將會根據本合約的條款**維修**或**更換**您的產品。如果我們決定**更換**您的產品，由於技術進步，**替換品**的售價可能會低於先前**所涵蓋產品**的價格，在此情況下，不會退還兩者間的差價。按照本合約**更換**的任何及全部零件或部件將完全歸我們所有。在符合條件並提供**替換品**代替**維修**的情況下，與**產品**整合但**製造商**未在包裝中提供及包含並且原本與**所涵蓋產品**一併銷售的任何配件、附件及/或外圍設備，均不會與該**替換品**一併提供。

關於本服務合約中保修內容的重要提示

A. 如果我們向您提供**替換品**，則下列任何或全部條款可能適用：

- ▶ **我們**保留權利將缺陷產品更換為型號、規格、尺寸或顏色可能與先前產品不同，但具有相同或相似的特性和功能的全新、重裝或翻新產品。
 - ▶ 由於技術進步，**替換品**的售價可能會低於先前產品的零售或市場價格，在此情況下，**本合約**不會向您退還兩者間的差價。
 - ▶ 按照**本合約**更換的任何及全部產品零件、元件或部件將完全歸**我們**所有。
- B. **本合約**所述的**保修內容**並不**替代製造商**的任何有效保修期，亦不會提供任何重複的**保修內容**。在此期間，**製造商**的**保修範圍**內涵蓋的項目均由**製造商**獨立承擔，且不會由**本合約**涵蓋，而無論**製造商**是否有能力履行其義務。
- C. **本合約**的**保修內容**僅限於本文件中具體說明並適用於您的**合約**的內容。本文件沒有具體指明的事項不在**保修範圍**內（包括但不限於 **Microsoft** 或 **Microsoft** 附屬機構單獨提供的任何培訓服務）。
- D. **您的責任**：**您**有責任定期對任何/所有軟體及/或資料及/或儲存媒體中包含的其他資訊或**您**產品的其他部分進行備份，特別是在開始**本合約**所涵蓋的任何服務之前。軟體及/或資料的傳輸或恢復服務不在**保修範圍**之內。
- E. 如果發現**我們**授權的服務商未確認**故障**的服務事件，那麼**您**必須承擔該服務的所有費用，包括任何運輸費用。

保修計劃選項

(按照您的採購單所示並適用於您。)

有關您的服務合約的詳細資訊，請參閱 <https://mybusinessservice.surface.com/>。

購買後，**本合約**提供上文「**保修內容** — 概述」一節所述的**保修內容**（包括**故障**），並受下列規定約束：

Surface 保修計劃涵蓋產品

Surface 系列裝置加上原裝置包裝中包含的任何其他元件，例如 Surface 品牌的配件和帶有連接線的電源裝置（如果有）均在本**保修計劃**中的**涵蓋範圍**內。

Surface 保修計劃保修內容

在您的 Surface **保修計劃**下，若出現**故障**，在**合約**有效期內對於**所涵蓋產品**，**您**最多可享受兩 (2) 次**保修要求**，對於包含在原始裝置包裝內的 Surface 品牌配件和電源裝置則享受最多一 (1) 次**保修要求**，為**您**維修或更換您的裝置，以不超過**產品**購買價格的**責任上限**為準。

達到 Surface 系列裝置的兩 (2) 次**保修要求**上限後，此**保修計劃**下的**保修義務**即結束，不論當前**合約**有效期尚餘多少時間。

涵蓋的產品	所涵蓋保修要求的最大次數
Surface 系列裝置	兩 (2) 次
包含在原始裝置包裝內的電源裝置 (含電源線)	一 (1) 次
包含在原始裝置包裝內的 Surface 品牌配件	每個配件 一 (1) 次

服務費

根據您的 Surface **保修計劃**，無須支付**服務費**。

替換品的保修內容

根據本**保修計劃**提供的**替換品**將自動被視為**本合約**條款所提及的**所涵蓋產品**，而該**替換品**的**保修義務**將持續至**您**現有**合約**有效期結束為止（假設**您**現有的**有效期**尚未屆滿且未達到**責任上限**）。**更換**不會延長**您**現有的**合約**有效期。

選用的附加保修：提前更換服務

(對於 **Microsoft 延伸硬體服務 Plus**，不包含此**保修內容**)

當**您**付費購買了**所涵蓋產品**的提前更換服務時，**我們**將提供**替換品**（「提前更換裝置」），並在**我們**收到**您的**缺陷**產品**之前，提前將**替換品**交付給**您**。作為交換，**您**必須在確認收到**替換品**後的十 (10) 個曆日或與**我們**約定的較長期限內，將缺陷**產品**歸還給**我們**。如果**您**未在規定或約定的時限內將缺陷**產品**歸還給**我們**，則會向**您**收取未歸還裝置的費用，金額等於**替換品**的**製造商**零售價。

選用的附加保修：磁碟機 (SSD) 保留

(對於 **Microsoft 延伸硬體服務 Plus**，不包含此**保修內容**)

若**您**付費購買了保留**保修產品**的固態硬碟 (SSD) 選項，**您的**經維修**保修產品**將免費包含一塊全新的 SSD。此選項僅適用於特定 **Microsoft** 裝置，其中 SSD 在**所涵蓋產品**的**產品**頁面上的技術規格表中以可卸除形式銷售。

選用的附加保修：下一工作日送貨服務

(對於 **Microsoft 延伸硬體服務 Plus**，不包含此**保修內容**)

若**您**付費購買了下一工作日送貨服務，則隔夜承運商會將**我們**確定的**替換品**送達**您**登記在案的所在地，具體時間如下：

- a) 若**您的****保修要求**是在 HKT 當地時間 16:00 前獲得授權，則在您的**保修要求**授權後一 (1) 個工作日送達；或者

- b) 若您的**保修要求**是在 HKT 當地時間 16:00 後獲得授權，則需兩 (2) 個工作日送達。

隔夜承運商的送貨服務須符合以下條件：

- a) 若您打算使用下一工作日送貨服務，您需要在購買本合約前確認您所在地的隔夜承運商是否能夠提供服務。您可以使用 <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> 網站確認這一點，其中列出了提供此服務的地區的郵編；以及
- b) **Microsoft** 的授權隔夜送達承運商是否能夠提供服務。

就本規定而言，「工作日」是指週一至週五，不包括標準的公共假日。

不保修的內容 — 排除項

與下列因素有關或由其所導致的任何**保修要求**不屬於本**服務合約**的保修範圍：

- a) **意外損壞。**
- b) 已發生或您已知的**預先存在的狀況**（「預先存在的狀況」，是指在您購買本合約前，與**產品**相關的損壞或缺陷）。
- c) 在運輸過程中，由於包裝不當及/或您或您的代理人運輸不當所造成的**產品**損壞，包括在運輸過程中對**產品**保護不當。
- d) 任何意外或後果性損壞或間接損失，包括但不限於：(i) 由於定義的**故障**、任何未定義的機械/電氣故障、**Microsoft** 或其附屬機構或任何其他相關方單獨提供的培訓服務，或任何其他類型的**產品**損壞或關聯損壞而導致的財產、時間、資料或收入損失，包括但不限於與**產品**一同使用的非涵蓋設備；(ii) 因任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 無法獲得任何部件/組件；(iv) 您在**產品**上安裝訂製裝置所產生的任何費用，例如第三方機架、底座、訂製凹座或類似裝置；或 (v) 型號、規格、尺寸或顏色與原始**所涵蓋產品**不同的**替換品**。
- e) 由我們授權的技術服務人員以外的任何人士或未按照**製造商**規定進行的改動、調整、改變、操控或**維修**。
- f) 凍結、過熱、生鏽、腐蝕、彎曲或彎折而導致的損壞。
- g) 磨損或**產品**效能逐漸變差。
- h) 故意以損害、有害、惡意、魯莽或強行的方式操作**產品**而導致其損壞及/或故障。
- i) 由數位內容、軟體（無論是預裝還是其他方式）引起或歸因於此類問題的您的**產品**的損壞或失靈，包括但不限於軟體病毒的執行、軟體更新不可用或任何其他基於軟體/數位的失靈。
- j) 丟失、被盜或惡意破壞或遺失。
- k) 偶然事件，包括但不限於：暴動，核輻射，戰爭/敵對政府行為或意圖、行動，放射性污染，環境狀況，暴露於特定天氣條件下或自然的危險中，塌陷、爆炸或與其他物體碰撞，火災、任何形式的降水或潮濕、雷擊、沙塵或煙霧或其他電訊故障。
- l) 未按照**製造商**的建議進行保養，未按照**製造商**提供的規格或說明對**產品**進行操作/儲存。
- m) 被**製造商**召回、保修或返工以對設計或組件缺陷、結構不當、**製造商**的錯誤進行**修復**的**產品**，無論**製造商**是否有能力支付**維修**費用。
- n) 序列號被移除或更改的**產品**。
- o) 對您的**產品**造成的外觀損壞，包括劃痕、擦傷及凹痕，除非該等外觀損壞導致功能受損。
- p) 正常的定期或預防性維護、調整、改動或服務。
- q) 未列在上述「**所涵蓋產品**」條款中的配件或附加項目（無論是否由**Microsoft** 放在單獨整體包裝中原裝提供）。
- r) **產品**原始**製造商**的保修單中未涵蓋的組件，或任何非運行/非電力驅動零件的成本，包括但不限於塑膠部件或其他部件，諸如附件線纜、電池（除非在本**合約**中另有註明）、連接器、電線、保險絲、小鍵盤、塑膠體或模型、開關和配線。
- s) 由於**產品**或依據本**合約**條款提供的**替換品**的操作、維護或使用（因疏忽導致的人身傷亡除外）所發生的財產損失或責任、或人身傷亡方面的損失或責任。
- t) 擬作為消耗品的任何物品發生故障所導致的任何成本。
- u) 未提供您的**採購單**的任何**保修要求**，除非我們同意轉讓**合約**的利益。
- v) 恢復軟體或資料或從您的**產品**取回資料的**保修要求**。
- w) 使用或操作任何電腦、電腦系統、電腦軟體程式、惡意程式碼、電腦病毒或進程或任何其他電子系統作為造成損害的手段而直接或間接導致、造成或產生的任何損失、損壞、責任或開支。
- x) 在提供保修服務、就**保修要求**支付款項或提供利益會令我們違反聯合國決議案或其他適用法律項下的任何制裁、禁令或限制的情況下，本**合約**項下的任何**保修要求**或利益。
- y) 因未經授權存取或使用任何系統、軟體、硬體或韌體，或以任何方式修改、重新程式設計、破壞或刪除資料或軟體而導致的任何損失。

如何提交保修要求

重要提示：提交**保修要求**並不自動意味著您**產品**的故障在此**服務合約**內。為了您的**保修要求**能有效進行，您需要先與我們聯絡，以便初步診斷您的**產品**問題。如果您未經授權私自維修，本**合約**將不提供任何**保修**。

請準備好您的**採購單**，並致電給 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 所載電話號碼與我們聯絡，或瀏覽 <https://mybusinessservice.surface.com/>。我們的授權代表將及時獲得關於您的**產品**所發生問題的細節，並會先嘗試透過電話及/或遠端解決問題。如果我們無法透過電話及/或遠端解決該問題，您將獲得一個**保修要求**的服務請求編號以及如何為您的**產品**獲得進一步服務的說明。

請不要將您的**產品**送到**零售商**處或運送到任何地方，除非我們指示您這樣做。如果您根據我們的指示將**產品**送到您附近的授權服務商或**零售商**處，或者如果您根據指示將**產品**郵寄至其他地方（如授權的倉庫中心），請務必將您的**產品**與以下的文件一併附上：

- a) 有缺陷的**產品**；
- b) 您的**採購單**複本；
- c) 您的**產品**所遇到的問題的簡要書面說明；及
- d) 標明我們給您的**保修要求**服務請求編號。

註：如果我們要求您將產品郵寄到別處，我們將為您提供如何郵寄產品的具體說明。對於郵寄服務，如果您遵循所有的指示，我們將支付往返運費。請您務必小心地運送及/或郵寄產品，因為我們不會對任何由於您的包裝不當而導致的運費或損壞負責。

只有在符合維修條款時，我們才提供保修，保修由我們授權的服務商、零售商或倉庫中心提供。如果您的合約有效期在核准保修要求的處理過程中到期，則本合約項下的保修將延期至處理中的核准保修要求按照本合約的條款及條件處理完畢當日。

續期

本服務合約下的保修內容不可續期。

可轉讓性

您不得將本服務合約項下的保修服務轉讓給任何其他人士或產品。

解約

您的解約權利

您可以隨時透過下列方式，將解約要求通知我們，解除本服務合約。

您可致函：**Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland** 寫信給我們，致電 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 所載的電話號碼聯絡我們，或傳送電郵至 msepbus@microsoft.com。

如果您在合約購買日期起的三十 (30) 天內提出解約要求，您會收到您所支付合約購買價格/費用的百分之一百 (100%) 退款減去我們支付的任何保修要求。

如果您在合約購買日期起的三十 (30) 天後提出解約要求，您會收到您所支付合約購買價格的按比例退款減去我們支付的任何保修要求。

我們的解約權利

如果我們解除本合約，我們將在解約生效日期前的至少三十 (30) 天前書面通知您。該通知將傳送到我們記錄在案的您的當前地址（電郵或郵遞地址，視適用者而定），告知您解約的原因和生效日期。發出此類書面通知即為通知的充分證明，通知中規定的解約生效日期即為本合約的終止日期。如果我們解除合約，您將收到基於上述標準的按比例退款，我們不會支付解約費。

我們只能基於下列理由解除本合約：

- 您未支付合約購買價格/費用；
- 您蓄意作出重大失實陳述；或
- 對於產品或其使用，您嚴重違反本合約。

投訴程序

我們致力於為您提供一流的服務。但是，如果您不滿意我們的服務，請致電 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 所載的電話號碼或傳送電郵至 msepbus@microsoft.com 告知我們的代表。

我們收到您的投訴後，會在五 (5) 個工作日內答覆。如果無法在這個時間內給您正式的答覆（例如需要詳細調查），我們將給您一個臨時的答覆，並告訴您我們正在如何處理您的投訴、您獲得正式答覆的大概時間

隱私權及資料保護

資料保護

我們致力於根據現行資料保護法例（「法例」）保護及尊重您的隱私權。就法例而言，資料控制人為 **Microsoft**。購買本服務合約即表示您同意我們可以在提供本合約項下預期的服務時代表您收集和處理資料。以下為我們對您個人資料的主要處理方式的概要。詳情請瀏覽我們的網站 <https://privacy.microsoft.com/>。

我們如何使用及與誰分享您的個人資料

個人資料指與一個已辨識或可辨識身份的自然人相關的任何資料。我們將透過下列方式處理我們所持有關於您的個人資料：

- 用於提供保修要求及任何其他相關用途。這可能包括透過自動手段作出的決定，目的是履行我們與您之間的合約。
- 用於研究或統計用途，滿足我們的合法利益：供我們分析歷史活動、改進評級演算法以及幫助預測未來業務影響、促進商業利益、提升產品、開發新系統及流程以及履行香港以外的司法管轄區的法定義務。
- 在您同意的情况下，為您提供您向我們索取或我們認為您可能感興趣的資訊、產品或服務。
- 通知您我們的服務變更，以便我們履行法律及監管義務。
- 防範欺詐、洗黑錢、恐怖主義融資及履行一般法律或監管義務，以便我們履行香港以內的司法管轄區的法定及監管義務。

披露您的個人資料

我們可能會將您的個人資料披露給涉及向我們提供產品或服務的第三方，或代表我們提供服務的服務供應商。這包括集團公司、代理、第三方管理人、保險公司、信用調查機構、欺詐偵察機構、會計師、監管機構以及法律規定的其他人士。

和誰會向您提供答覆。在大多數情況下，您的投訴將在四 (4) 個星期內解決。

您的權利

您有權：

- a) 隨時反對為直接推銷目的而處理您的個人資料；
- b) 反對我們基於合法利益而處理您的個人資料；
- c) 查閱及索取我們控制的個人資料複本，以及有關其處理方式及原則的資料；
- d) 要求刪除您的個人資料；
- e) 要求更新或更正任何不充分、不完整或不準確的資料；
- f) 限制對您的資料的處理行為；
- g) 要求我們以結構化、常用、機器可讀的格式向您提供您的個人資料，或將其直接「匯出」至其他資料控制人，但在各情況下僅限於有關處理行為經過您的同意或旨在履行與您的合約，並且透過自動手段執行；
- h) 向本地資料保護主管當局投訴；以及
- i) 在處理行為經過您的同意的情況下，隨時撤回您的同意，這不影響撤回同意前的處理行為的合法性。

保留

您的資料的保留時間不會超出所需程度，資料會根據我們的資料保留政策管理。在大多數情況下，保留期為合約或與您的業務關係到期起計十（10）年時間，除非我們基於業務、法律或監管要求必須延長資料保留時間。

如對我們使用您的個人資料有任何疑問，請透過 <https://privacy.microsoft.com> 聯絡我們，或者透過 msespbus@microsoft.com 聯絡我們的代表。

一般規定

- A. **轉包；轉讓。**我們可以將我們義務的履行轉包或轉讓給第三方，但此舉不會解除我們對您負有的義務。
- B. **放棄條款；可分割性。**任何一方未能或延遲執行本協議項下的任何條款並不構成放棄任何此類權利。如果這些條款和條件的任何規定根據任何適用法律應被宣佈為不可執行或無效，則此類規定應解釋為符合法律授權，並且在所有其他方面，條款和條件應保持完全有效。
- C. **變更。**除非以書面形式並經您和我們簽署，否則對本合約的任何變更均無效。
- D. **通知。**您明確同意我們出於任何和所有目的，用您提供給我們的任何電話號碼、或郵遞或電子地址與您聯絡。所有有關本合約的通知或請求將採用書面形式，並可以透過任何合理的方式，包括透過郵寄、電郵、短訊或公認的商業隔夜快遞傳送。當我們按照您所提供的電郵地址向您傳送通知後，或按照您所提供的街道地址向您郵寄通知的七（7）天之後，通知將被認為已投遞給您。
- E. **適用法律。**本合約的管轄法律是香港的法律，其法院對審理本合約雙方之間的任何爭議具有非專屬管轄權。

完整協議

本服務合約（包括採購單、條款、條件、限制、例外和除外條款）構成我們與您之間的完整協議，並且除法律規定外，未在本合約中載明的陳述、承諾或條件均不改變該等條款。

Microsoft 和 Surface 為 Microsoft 公司集團的商標。