

"MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스"

또는

"MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스 플러스"

상용 서비스 계약

이용 약관

청구 시에 필요하므로 본 중요 약관 문서 및 구매 주문서를 안전한 장소에 함께 보관하십시오. 본 계약 문서에 포함된 정보는 귀하가 귀하의 계약에 따라 보장 사항을 결정하고 이해하는 데 도움이 되는 귀중한 참고 자료로 활용하기 위해 제공됩니다. 본 계약 문서에 포함된 정보 또는 전반적인 귀하의 보장에 관한 질문이 있는 경우 당사로 연락해 주시기 바랍니다.

정의

본 서비스 계약 전반에 걸쳐 대문자 및 굵은 글씨체로 쓰여진 단어에는 다음과 같이 기술된 의미를 담고 있습니다.

- **"우발적 손상"**: 사고로 인한 피해를 지칭하며, **보장 제품**을 의도치 않게 떨어뜨리거나 액체의 유출, 또는 스크린 파손과 관련하여 일어난 손상을 의미합니다.
- **"관리 수수료"**: 본 계약에 따라 **보장되는** 특정 서비스에 대해 **청구당** 귀하가 지불해야 하는 금액입니다(있는 경우).
- **"고장"**: 소재의 결함이나 제작 불량, 정상적이지 않은 마모를 포함하여 더 이상 의도된 기능을 실행할 수 없게 되거나 **제품**을 정상적으로 사용하는 동안 발생한 **보장 제품**의 기계적, 전기적 결함입니다.
- **"청구"**: 본 계약에 따른 귀하의 **보장** 요청입니다.
- **"보장"**: 본 계약의 "보장 내용 - 일반" 섹션에 명시된 의미를 갖습니다.
- **"보장 제품", "제품"**: 귀하가 구매하고 본 서비스 계약에 따라 **보장** 대상이 되는 적격 **Microsoft** Surface 시리즈 장치로, Surface Hub 및 Surface Duo 모델은 제외됩니다.
- **"책임의 한도"**: "보장 계획안" 섹션의 설명과 같이 **약정 기간** 동안 모든 **보장** 청구에 대하여 귀하에게 제공되는 당사의 최대 책임 및 총액입니다.
- **"제조사", "Microsoft"**: **제품**의 주문자 상표부착 방식의 **제조사**입니다. 웹사이트는 www.microsoft.com 입니다.
- **"보장 계획"**: 귀하의 구매 주문서상에 확인된 바와 같이 귀하가 선택하여 구매한 본 계약상의 구체적 "보장 계획안" 섹션입니다.
- **"제품 구입 가격"**: **보장 제품**을 위해 귀하가 지불한 금액으로, 귀하의 구매 주문서에 기재된 해당 세금 및/또는 수수료는 제외됩니다.
- **"구매 주문서"**: **보장 제품**과 관련하여 본 계약의 구매 날짜, 귀하의 이름 및 주소, 계약 보장 기간 및 귀하가 구매한 특정 **보장 계획**을 확인하는 번호가 매겨진 문서입니다. 구매 주문서가 없는 경우 본 계약이 유효하지 않습니다.
- **"수리"**: **보장 범위**에 해당하는 **고장**에 대해 정상 작동 상태로 귀하의 **보장 제품**을 수리하고 고치거나 복구시키기 위해 **당사**가 취하는 행위입니다. **보장 제품**을 수리하기 위해 사용되는 부품은 신제품이나 중고품, 리퍼브 제품, 또는 정품 사양에 부합하는 기능의 비정품 **제조사** 부품이 될 수 있습니다.
- **"교환" 또는 "교환품"**: **보장 제품**이 수리에 적합하지 않다고 **당사**가 판단하는 경우 **당사**의 주선으로 귀하에게 공급되는 품목입니다. **당사**는 **보장 제품**을 동일하거나 유사한 특징과 기능을 가진 신제품이나 재생 제품 또는 리퍼브 제품으로 **교체**할 수 있는 권리를 보유합니다. **당사**는 **교환 제품**이 이전의 **보장 제품**과 모델, 크기, 규격, 또는 색상이 동일함을 보증하지 않습니다.
- **"소매업체"**: **Microsoft** 가 귀하에게 본 계약을 판매하도록 승인한 판매자입니다.
- **"서비스 계약", "계약"**: 구매 완료 시 **당사**의 **소매업체**가 귀하에게 제공한 **Microsoft** 하드웨어 연장 서비스 또는 **Microsoft** 하드웨어 연장 서비스 플러스 계약에 대하여 모든 **보장** 조항, 조건, 예외 조항 및 제한사항을 상세히 작성한 본 문서입니다.
- **"약정 기간"**: 본 계약의 조항이 유효한 기간을 나타내며 귀하의 구매 주문서상에 표시된 기간입니다.
- **"당사", "당사를", "당사의", "공급자", "관리자"**: 계약 **공급자/의무자**로서 본 계약에 따라 서비스를 제공하고 **관리자**로서 본 계약에 따른 관리를 처리할 의무가 있는 당사자 또는 당사자들로, 주소가 대한민국 우편번호 110-150 서울특별시 종로구 종로 1 길 50 A 동 12 층(중학동 더케이트원타워)인 **한국마이크로소프트**를 말합니다.
- **"귀하", "귀하의"**: 본 계약의 조항에 따라 **보장되는 제품**의 구매자/소유자입니다.

판매지역

본 서비스 계약은 한국에서만 유효하며 구매할 수 있습니다.

서비스 계약 기간 - 보장 개시일

고장에 대한 **보장**은 **제조사 정품** 및/또는 **공임 보증** 만료 시에 시작되며, 귀하의 구매 주문서에 기재된 대로 남은 귀하의 계약 기간 동안 또는 **책임의 한계**에 이를 때까지 이 중 더 빠른 기간 동안 계속됩니다.

제품 적격성

본 서비스 계약에 따라 보장을 받으려면 제품이 (i) **보장 제품**이어야 하고, (ii) **Microsoft** 또는 공인 **소매업체**에서 구입해야 하며, (iii) **제품**에 최소 12 개월의 **제조사** 보증이 첨부되어 있어야 합니다.

보증 내용 - 일반

"서비스 계약 기간 - **보증 개시일**" 섹션에서 설명된 기간 동안 **보증 청구**가 발생하는 경우, 당사의 단독 재량에 따라 본 계약은 (i) **보장 제품** 수리에 필요한 인건비 및/또는 부품, (ii) 해당 수리 대신 **보장 제품 교체** 또는 (iii) **귀하의 보증 계획안** 설명에 명시된 경우 **보장 제품**에 대한 직접 **교환 제품** 등을 제공합니다. **귀하의 보증 계획**에 해당되는 자세한 내용은 "**보증 계획안**" 섹션을 참조하십시오.

당사는 본 계약의 조항에 따라 귀하의 제품을 수리하거나 **교환**해 드립니다. **당사가 귀하의 제품을 교환**하기로 결정하는 경우, 기술적 발전으로 인해 이전 **보장 제품**보다 더 낮은 판매가 제품으로 **교환** 될 수 있으며, **교환** 품목의 비용차에 따른 배상은 없을 것입니다. 본 계약에 따라 **교환된** 모든 부품이나 장치는 전부 **당사의** 재산이 됩니다. **교환**이 가능하거나 수리를 대신해 제공되는 경우, **제품**과 결합된 모든 액세서리, 부착물 및/또는 주변 장치로서 **보장 제품**의 최초 판매 시 **제조사**에 의해 제공되었거나 패키지에 포함되지 않았던 품목들은 **교환 내용**에 포함되지 않을 것입니다.

본 서비스 계약의 보증에 관한 중요 참고 사항

- A. **당사가 귀하에게 교환**을 제공하는 경우, 다음의 사항 중 어느 것 또는 모든 사항이 적용될 수 있습니다.
 - ▶ 당사는 결함이 있는 **제품**을 동일하거나 유사한 특징 및 기능을 가진 신제품이나 재생 제품, 또는 리퍼브 제품으로 **교환**할 수 있는 권리를 보유하며, 이전 **제품**과 모델, 크기, 규격, 또는 색상이 동일하지 않을 수 있습니다.
 - ▶ 기술 발전으로 인해 **교체품**은 이전 **제품**보다 소매 또는 시장 가격이 더 낮을 수 있으며, 이러한 상황에서 본 계약은 가격 차이에 대해 귀하에게 상환을 제공하지 않습니다.
 - ▶ 본 계약의 조항에 따라 **교환되는 제품**의 부품, 부속, 또는 전체 장치는 전부 **당사의** 재산이 될 것입니다.
- B. 본 계약에서 기술된 **보증** 내용은 **제조사**의 보증 유효 기간 동안 어떠한 중복 혜택도 **대체**하거나 제공하지 않습니다. 그 기간 동안 **제조사**의 보증으로 **보장된** 모든 것은 그 책임을 이행할 **제조사**의 능력과는 무관하게 **제조사** 고유의 책임이며, 본 계약에 따라 **보장되는** 것이 아닙니다.
- C. 본 계약에 따른 **보증** 내용은 **귀하의 계약**에 해당되는 것으로 본 문서에 구체적으로 기술된 내용으로 제한됩니다. 여기에서 구체적으로 표시되지 않은 사항은 **보장되지** 않습니다(**Microsoft** 또는 **Microsoft**가 계열사가 별도로 제공하는 교육 서비스를 포함하지만 이에 국한되지 않음).
- D. **귀하의** 책임: 정기적으로, 특히 본 계약에 따라 **보장되는** 서비스 개시 전에 일부/모든 소프트웨어 및/또는 데이터를 백업하는 것은 **귀하의** 책임입니다. 소프트웨어 및/또는 데이터 이전이나 복구 서비스는 **보장되지** 않습니다.
- E. **당사의** 공인 서비스 담당자가 **고장**을 확인하지 못한 서비스 사고가 발생하는 경우, **귀하는** 배송비를 포함하여 해당 서비스와 관련된 모든 비용을 부담해야 합니다.

보증 계획안

(귀하의 구매 주문서에 명시되어 있으며 귀하에게 적용됨).

귀하의 서비스 계약에 관한 자세한 내용은 다음 사이트에서 확인할 수 있습니다 <https://mybusinessservice.surface.com>.

구입 시, 본 계약은 **고장**을 포함한 "**보증** 내용 - 일반" 섹션에서 기술된 **보증**을 제공하며 다음의 조항이 적용됩니다.

SURFACE 보증 계획 보증 제품

Surface 시리즈 장치 및 정품 장치 포장에 포함된 기타 구성 요소(예: Surface 브랜드 액세서리 및 코드가 연결된 전원공급장치(있는 경우))는 본 **보증 계획**에 따라 **보장**됩니다.

SURFACE 보증 계획에 따른 보장

귀하의 Surface **보증 계획**에 따라, **귀하는** **고장** 발생 시 장치의 수리 및/또는 **교체**에 대해 **계약 기간** 동안 **보장 제품**에 대해 최대 이(2)회의 **청구**와 아래 표에 표시된 대로 원래 장치 포장에 포함된 경우 Surface 브랜드 액세서리 및 전원공급장치에 대해 최대 일(1)회의 **청구**가 보장되며, 여기에는 **제품 구매** 가격을 초과하지 않는 **책임의 한도**가 적용됩니다.

이(2)회의 SURFACE 시리즈 장치 **청구** 한도에 도달하면 현재 **계약 기간**의 잔여 기간에 관계없이 이 **보증 계획**에 따른 **보장**이 종료됩니다.

보증 제품	최대 보증 청구 횟수
Surface 시리즈 장치	이(2)회
원래 장치 포장에 포함되고 연결 코드가 포함된 전원공급장치	일(1)회
원래 장치 포장에 포함된 Surface 브랜드 액세서리	일(1)회 액세서리당

관리 수수료

귀하의 Surface 보상 계획에 따른 관리 수수료는 없습니다.

교환 제품의 보장

본 **보증 계획**으로 제공되는 **교환 제품**은 자동으로 본 **계약**의 조항 전반에서 참조되는 **보증 제품**으로 간주되며, 이러한 **교환 제품**에 대한 **보증**은 현재 귀하의 남은 **계약 기간** 동안 계속됩니다(귀하의 현 계약 기간 내 잔여 기간이 있으며 **책임의 한도**에 도달하지 않았다고 가정할 때). **교환**으로 귀하의 현재 **계약 기간**이 연장되지 않습니다.

선택적 추가 보장: 고급 교환 서비스 (MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스 플러스의 경우 이 보장이 포함됨)

귀하가 해당 제품 에 대한 고급 교환 서비스 비용을 지불한 경우 당사는 **교체 제품** ("고급 교환 장치")을 제공합니다. 이는 **당사가 결함 제품을 수리하기 전에 귀하에게 전달될** 것입니다. 교환 시 결함 제품은 배송된 **교환 제품**의 수량이 확인되고 십(10)일 이내 또는 **당사와 합의된 더 긴 기간** 내로 **당사**에 반드시 반납되어야 합니다. 결함 제품이 요구된 기간 또는 합의된 시간 내 **당사로** 반납되지 않는 경우, 귀하에게 **교환 제품의 제조사 소매가격과 동일한 장치** 미반납 수수료가 부과될 것입니다.

선택적 추가 보장: 드라이브(SSD) 유지 (MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스 플러스의 경우 이 보장이 포함됨)

귀하가 **보증 제품**의 SSD(솔리드 스테이트 드라이브) 유지 옵션의 비용을 지불한 경우, 귀하의 서비스 대상 **보증 제품**에 새 SSD가 포함되며 추가 비용이 부과되지 않습니다. 이러한 옵션은 귀하의 **보증 제품**에 대한 **제품 상세 페이지** 상의 기술 사양서에서 SSD 를 떼어낼 수 있도록 제공하는 **Microsoft** 장치에서만 이용 가능합니다.

선택적 추가 보장: 다음 영업일 배송 서비스 (MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스 플러스의 경우 이 보장이 포함됨)

귀하가 다음 영업일 서비스 비용을 지불한 경우, 다음과 같이 등록된 귀하의 위치로 **교환 제품(당사가 결정)**을 익일 택배로 배송하는 서비스를 제공합니다.

- 귀하의 **청구**가 한국 시간을 기준으로 오후 13:00 이전에 승인된 경우, 귀하의 **청구** 승인 후 영업일 기준 일(1)일, 또는
- 한국 시간을 기준으로 오후 13:00 이후에 귀하의 **청구**가 승인되는 경우 영업일 기준 이(2)일.

익일 배송업체 배송 서비스에 적용되는 사항은 다음과 같습니다.

- 귀하가 다음 영업일 서비스를 이용하려는 경우, 귀하는 본 **계약을** 구입하기 전 귀하가 위치한 지역의 익일 배송업체의 이용 가능 여부를 확인해야 합니다. 귀하는 웹사이트 (<https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>)에서 서비스 이용 가능 우편 번호를 조회하여 확인할 수 있습니다.
- Microsoft**의 공인 익일 배송업체를 이용할 수 있습니다.

이 조항에서 "영업일"이란 표준 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지를 의미합니다.

보증되지 않는 내용 - 예외 사항

본 **서비스 계약**에는 다음의 내용과 관련되었거나 그로 인한 **청구**가 **보증**되지 않습니다.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 우발적 손상. 귀하에게 발생하거나 알려진 기존 조건("기존 조건"이란 본 계약을 구매하기 전 존재한 제품 관련 손상 또는 결함을 의미). | <ol style="list-style-type: none"> 운송 중 부적절한 제품 고정 등 귀하 또는 귀하의 대리인에 의한 부적절한 포장 및/또는 운송으로 인해 제품이 운송되는 동안 손상되는 경우. 모든 부수적 또는 결과적 손해 또는 간접적 손실, 여기에는 (i) 정의된 고장, 정의되지 않은 기계적/전기적 고장, Microsoft 또는 그 계열사 |
|--|--|

또는 기타 당사자가 별도로 제공하는 교육 서비스, **제품**과 관련하여 사용되거나 **제품**과 관련하여 발생하는 기타 모든 종류의 손상(제품과 관련하여 사용되는 보장되지 않는 장비를 포함하되 이에 국한되지 않음), (ii) 부품/구성 요소를 사용할 수 없는 경우, (iii) 타사 스탠드, 마운트, 맞춤형 벽면 등 **제품**에 적합한 맞춤형 설치와 관련하여 **귀하**가 부담하는 모든 비용 또는 (iv) 원래 **보장 제품**과 다른 모델, 크기, 치수 또는 색상의 **교환 제품**이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

- e) **당사**에서 위임한 서비스 기술자 이외의 사람 또는 **제조사** 사양에 따라 그 이외의 사람에 의한 변경, 조정, 개조, 조작, 또는 **수리**.
- f) 결빙, 과열, 녹, 부식, 뒤틀림 또는 구부러짐으로 인한 손상.
- g) 마모 또는 **제품** 성능의 점진적 저하.
- h) **제품**의 손상 및/또는 결함을 초래하는 유해하고 손상을 주며, 악의적이고 무모하며 공격적인 방식으로 **제품**을 의도적으로 처리하는 행위.
- i) 소프트웨어 바이러스의 작동, 소프트웨어 업데이트의 가용성 부족 또는 기타 소프트웨어/디지털 기반 오작동을 포함하되 이에 국한되지 않는 디지털 콘텐츠, 소프트웨어(사전 로드 여부에 관계없이)로 인해 발생하거나 이로 인한 **귀하 제품**의 손상 또는 오작동.
- j) 분실, 도난 또는 악의적인 장난이나 소멸.
- k) 폭동, 핵 방사능, 전쟁/적대적인 정부 행위 또는 의도, 행동 또는 방사능 오염, 환경 조건, 기상 조건 또는 자연의 위험에 노출, 붕괴, 폭발 또는 다른 물체와의 충돌, 화재, 모든 종류의 강수량 또는 습도, 번개, 먼지/모래 또는 연기 또는 기타 통신 오작동 등이 포함되지만 이에 국한되지 않는 우발적 사건.
- l) **제조사**의 사양 또는 지침을 벗어난 조건에서 **제조사**가 권장하는 **제품**의 유지보수, 작동 또는 보관의 수행 부족.

- m) 그러한 **수리** 비용을 지불할 수 있는 **제조사**의 능력에 관계없이 설계 또는 구성 요소 결함, 부적절한 구조 또는 **제조사 오류**를 **수리**하기 위한 **제조사**의 리콜, 보증 또는 재작업 대상 **제품**.
- n) 일련 번호가 제거되거나 변경된 **제품**.
- o) 손상, 긁힘, 찌그러짐을 포함하여 **귀하의 제품**에 발생한 외관 손상 및 이러한 외관상의 손상이 기능의 손실을 초래하지 않는 경우.
- p) 정상적인 정기 또는 예방적 유지보수, 조정, 수정 또는 서비스.
- q) 위의 "**보장 제품**" 조항에 나열되지 않은 액세서리 또는 추가 품목(해당 품목을 단일, 올인원 패키지 구매 시 **Microsoft** 에서 최초 제공하였는지의 여부에 관계없음).
- r) **제품**의 주문자 상표부착 **제조사** 보증이 적용되지 않는 구성 부품 비용 또는 비작동/비전원 구동 부품, 여기에는 부속 케이블, 배터리(본 **계약**에 달리 명시된 경우 제외), 연결장치, 코드, 플러그, 키패드, 소성체 또는 플라스틱 주형성형, 스위치, 와이어가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
- s) 소모품으로 고안된 품목의 고장으로 인해 발생하는 모든 비용.
- t) **귀하의 구매 주문서**가 제공되지 않은 모든 **청구**. 단, **당사**가 **계약**의 혜택을 양도하는 데 동의하는 경우에는 제외됩니다.
- u) 소프트웨어나 데이터의 복구 또는 **귀하의 제품**에서 데이터를 검색하기 위한 모든 **청구**.
- v) 피해를 입히는 수단으로 사용 또는 운영으로 인해 직간접적으로 발생하거나 기여한 모든 손실, 손해, 책임 또는 비용, 모든 컴퓨터, 컴퓨터 시스템, 컴퓨터 소프트웨어 프로그램, 악성 코드, 컴퓨터 바이러스 또는 프로세스 또는 기타 전자 시스템.
- w) **보장** 제공, **청구**의 지급, 또는 **혜택**의 제공으로 **당사**를 United Nations(UN) 결의안 또는 기타 해당 법률에 따른 모든 제재, 금지 또는 제한에 노출시키는 경우 본 **계약**에 따른 모든 **청구** 또는 **혜택**.
- x) 시스템, 소프트웨어, 하드웨어 또는 펌웨어에 대한 무단 액세스나 사용 또는 어떤 방식으로든 데이터나 소프트웨어의 수정, 재프로그래밍, 손상 또는 삭제로 인해 발생하는 모든 손실.

청구 제기 방법

중요: 청구서를 제출한다고 해서 **귀하**의 서비스 계약서에 따라 **귀하**의 **제품** 고장에 **보장** 적용이 됨을 자동으로 의미하지는 않습니다. 청구 심사를 받으려면 **귀하**는 **당사**에 먼저 연락하여 **귀하**의 **제품**에 대한 문제의 최초 진단을 받아야 합니다. **귀하**가 공인되지 않는 **수리**를 하는 경우 본 **계약**에 따른 **보장**이 제공되지 않습니다.

귀하의 구매 주문서를 즉시 사용할 수 있도록 준비하고 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 에서 제공되는 전화번호로 **당사**에 연락하거나 <https://mybusinessservice.surface.com> 를 방문하십시오. **당사**의 공인 대리인이 신속하게 **귀하**가 **제품**에서 겪고 있는 문제에 관한 자세한 내용을 확인하고 먼저 전화 및/또는 원격으로 상황을 해결하기 위해 시도할 것입니다. **당사**가 전화 및/또는 원격으로 문제를 해결하는 데 실패하면, **청구** 서비스 요청 번호와 **귀하**의 **제품**에 대한 서비스를 받는 방법에 대한 추가 지침이 **귀하**에게 제공됩니다.

당사가 **귀하**에게 지시하는 경우를 제외하고 **귀하**의 **제품**을 소매업체에게 가져가거나 반품하거나 다른 곳으로 **귀하**의 **제품**을 보내지 마십시오. **귀하** 근처의 공인 서비스 제공자 또는 소매업체에게 **제품**을 가져가도록 **귀하**가 **당사**로부터 지시를 받은 경우 또는 **귀하**가 우편으로 **제품**을 다른 곳으로 보내도록 지시 받은 경우, **귀하**의 **제품**과 함께 다음 사항을 모두 포함해야 합니다.

- a) 결함 **제품**;
- b) **귀하**의 구매 주문서 사본,
- c) **귀하**가 **제품**에 대하여 경험하고 있는 문제를 적은 간략한 설명; 그리고
- d) **당사**가 **귀하**에게 제공한 **귀하**의 **청구** 서비스 요청 번호에 대한 눈에 띄는 표기.

참고: **당사**가 **귀하**에게 **제품**을 어딘가로 발송하라고 요구하는 경우, **당사**는 **귀하**에게 **제품**을 발송하는 방법에 대한 구체적인 지침을 제공할 것입니다. 우편 발송 서비스를 위해 **귀하**가 모든 지침을 따른다면 **당사**는 **귀하**의 지역으로/으로부터의 배송비를 지급할 것입니다. **당사**는 **귀하**의 부적절한 포장으로 인한 화물 비용 또는 손해에 대해 책임을 지지 않으므로 **귀하**는 **제품**을 운송 및/또는 배송할 때 주의해야 합니다.

보장은 서비스 제공자, **소매업체** 또는 **당사**가 승인한 보관 센터에 의해 수행되는 적합한 **수리**에 대해서만 제공됩니다. 승인된 **청구** 기간 동안 **귀하**의 계약 기간이 만료되는 경우 본 **계약**에 따른 **보장**은 진행 중인 **청구** 승인 건이 본 **계약**의 약관에 따라 완전히 이행되는 날짜까지 연장됩니다.

갱신

본 **서비스 계약**에 따른 **보장**은 갱신할 수 없습니다.

양도

본 **서비스 계약**에 따른 **보장**은 **귀하**가 기타 다른 당사자 또는 제품에 양도할 수 없습니다.

계약 취소

귀하의 취소 권리

귀하는 아래의 자세한 연락처로 **당사**에게 취소 요청을 통지하여 언제든지 본 **서비스 계약**을 취소할 수 있습니다.

귀하는 **당사**에 대한민국 우편번호 110-150 서울특별시 종로구 종로 1 길 50 A 동 12 층(중학동 더케이타워)의 주소로 **한국마이크로소프트, 계약** 취소 팀에 우편을 보내거나 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 에서 제공되는 전화번호로 **당사**로 전화하거나 msepsbus@microsoft.com 으로 이메일을 보내 문의할 수 있습니다.

귀하의 취소 요청이 **계약** 구입일로부터 삼십(30)일 이내에 이루어진 경우, **귀하**는 **귀하**가 지불한 **계약** 구입 금액/수수료에서 **당사**가 지급한 **청구**를 제외한 금액을 백 퍼센트(100%) 환불받게 됩니다.

귀하의 취소 요청이 **계약** 구입일로부터 삼십(30)일이 지난 후 이루어진 경우, **귀하**는 **귀하**가 지불한 **계약** 구입 금액/수수료에서 **당사**가 지불한 **청구**를 제외한 금액을 비례 배분하여 환불받게 됩니다.

당사의 취소 권리

당사가 본 **계약**을 취소하는 경우, **당사**는 취소 개시일 최소 삼십(30)일 전에 **귀하**에게 서면으로 이를 통지할 것입니다. 이러한 통지는 취소에 대한 이유 및 효력 개시일을 담아서 **당사**의 파일(이메일 또는 해당되는 경우 물리적 주소)에 있는 **귀하**의 주소로 발송됩니다. **당사**가 본 **계약**을 취소하는 경우, **귀하**는 위에 설명된 것과 같은 기준에 따라 비례 환불을 받게 되며 취소 수수료는 적용되지 않습니다.

당사는 다음과 같은 이유에서만 본 **계약**을 취소할 수 있습니다:

- 계약** 구입 금액/수수료를 **귀하**가 지급하지 않은 경우,
- 귀하**의 고의적인 중대한 허위 진술, 또는
- 제품** 또는 **제품**의 사용과 관련하여 **귀하**가 본 **계약**에 따른 의무를 상당히 위반한 경우.

불만 사항의 처리 절차

당사는 **귀하**에게 항상 최상의 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 그러나 **귀하**가 서비스에 만족하지 않는다면 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 에서 제공되는 전화번호로 전화하거나 msepsbus@microsoft.com 으로 이메일을 보내 **당사** 담당자에게 알려주시기 바랍니다.

당사는 **당사**가 **귀하**의 불만 사항을 접수한 날로부터 영업일 기준 오(5)일 이내에 답변해 드립니다. 해당 시간 내에 **귀하**에게 완전한 답변을 제공할 수 없는 경우(예:

자세한 조사 필요), **당사**는 **귀하**에게 **귀하**의 불만 사항을 처리하기 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지, **귀하**가 언제 완전한 답변을 기대할 수 있는지, 누구로부터 답변을 받을 수 있는지를 알려드리는 임시 답변을 **귀하**에게 제공합니다. 대부분 경우, **귀하**의 불만사항은 사(4)주 이내에 처리됩니다.

개인 정보 및 데이터 보호

데이터 보호

당사는 현재 데이터 보호법("법률")에 따라 **귀하**의 개인 정보를 보호하고 존중하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 입법 목적상 데이터 통제자는 **Microsoft** 입니다. 본 **서비스 계약**을 구입하면 **귀하**는 **당사**가 본 **계약**에 따라 고려되는 서비스를 제공할 때 **당사**가 **귀하**를 대신하여 데이터를 수집하고 처리할 수 있다는 것에 동의하는 것입니다. **당사**가 **귀하**의 개인 데이터를 처리하는 주요 방법에 대한 요약은 아래와 같습니다. 자세한 내용은 **당사** 웹사이트(<https://privacy.microsoft.com/>)에서 확인할 수 있습니다.

당사의 개인 데이터 활용 방법 및 공유 대상

당사는 귀하에 대해 당사가 보유한 식별 또는 식별 가능한 일반인과 관련된 정보, 즉 개인 데이터를 다음과 같은 방식으로 처리합니다.

- 청구 및 기타 관련 목적을 제공하기 위해. 여기에는 자동화된 수단을 통해 이루어진 결정이 포함될 수 있으며 이는 당사와 귀하 간의 계약 이행을 위한 것입니다.
- 연구 또는 통계 목적으로 이는 당사의 과거 활동 분석 및 등급 알고리즘 개선, 미래의 비즈니스 영향 예측, 상업적 이익 증진, 제품 서비스 향상, 새로운 시스템과 프로세스 개발, 한국 이외의 관할권을 기반으로 하는 법적 의무 지원과 같은 당사의 정당한 이익을 위한 것입니다.
- 귀하가 당사에 요청하거나 귀하가 관심을 가질 수 있다고 당사가 생각하는 정보, 제품 또는 서비스를 귀하에게 제공하며, 귀하가 그러한 목적으로 연락하는 데 동의한 경우.
- 당사 서비스의 변경, 즉 당사의 법적 및 규제적 의무에 대한 사항을 귀하에게 알리기 위해.
- 사기, 자금 세탁, 테러 자금 조달로부터 보호하고 일반적인 법적 또는 규제적 의무를 준수하기 위한 것으로, 이는 한국 내 관할권에 기반한 당사의 법적 및 규제적 의무를 충족하는 데 필요한 사항입니다.

개인 데이터 공개

당사는 귀하의 개인 데이터를 당사에 제품 또는 서비스를 제공하는 데 관련된 제삼자 또는 당사를 대신하여 서비스를 수행하는 서비스 제공자에게 공개할 수 있습니다. 여기에는 그룹 회사, 대리인, 제삼자 관리자, 보험사, 신용 기관, 사기 적발 기관, 회계사, 규제 당국이 포함되며 법률에 따라 요청할 수 있습니다.

귀하의 권리

귀하는 다음 권리를 보유합니다:

- 직접 마케팅 목적으로 귀하의 개인 데이터를 처리하는 것에 언제든지 반대할 수 있습니다.
- 당사의 정당한 이해관계에 따라 귀하의 개인 데이터를 처리하는 것에 반대할 수 있습니다.
- 당사가 관리하는 개인 데이터의 사본 및 개인 데이터가 처리되는 방법 및 기반에 대한 정보에 접근하고 받을 수 있습니다.
- 귀하의 개인 데이터 삭제 요청
- 부적절하거나 불완전, 부정확한 데이터를 업데이트하거나 수정하도록 요청하십시오.
- 귀하의 데이터 처리 제한,
- 귀하의 개인 데이터를 구조화되고 일반적으로 사용되며 기기가 읽을 수 있는 형식으로 귀하에게 제공하도록 당사에 요청하거나, 귀하가 다른 데이터 컨트롤러로의 직접 "포팅"을 요청할 수 있습니다. 그러나 귀하의 동의 또는 귀하와의 계약 이행을 기반으로 하고 자동화된 수단으로 수행되는 경우에만 해당됩니다.
- 지역 데이터 보호 당국에 불만을 제기할 수 있습니다.
- 귀하의 동의에 기반한 처리가 있는 경우 언제든지 귀하의 동의를 철회하십시오, 철회 전 동의에 기반한 처리의 적법성에 영향을 주지 않습니다.

보존

귀하의 데이터는 필요 이상으로 오래 보관되지 않으며 당사의 데이터 보관 정책에 따라 관리됩니다. 대부분의 경우 보존 기간은 계약 만료 또는 귀하와의 비즈니스 관계 만료 후 10 년 동안이며, 비즈니스, 법률 또는 규제 요구 사항으로 인해 당사가 더 오랜 기간 동안 데이터를 보관해야 하는 경우는 예외입니다.

당사가 귀하의 개인 데이터를 사용하는 것과 관련하여 궁금한 점이 있으면 당사에 <https://privacy.microsoft.com>으로 문의하시기 바랍니다.

일반 조항

- 하청 계약, 양도.** 당사는 당사의 의무 이행을 제삼자에게 하청을 주거나 양도할 수 있지만, 그 경우에 당사는 귀하에 대한 당사의 의무는 면제되지 않습니다.
- 면책, 분리 적용.** 당사자가 본 계약에 따른 조항을 이행하지 않거나 지연하는 경우에도 해당 권리를 포기하는 것으로 간주되지 않습니다. 본 약관의 조항이 관련 법률에 따라 집행 불가능하거나 무효로 선언되어야 하는 경우, 해당 조항은 법적 권한을 준수하는 것으로 해석되며, 기타 모든 측면에서 본 약관은 완전한 효력을 유지합니다.
- 통지.** 귀하는 귀하가 당사에 제공하는 모든 전화번호, 물리적 또는 전자 주소에 모든 목적으로 연락을 받는 것에 명확히 동의합니다. 본 계약에 따른 모든 통지 또는 요청은 서면으로 이루어지며 우편, 이메일, 문자 또는 공인 상업용 속달 서비스 등의 타당한 수단으로 전송될 수 있습니다.
- 법률.** 계약에 대한 증거법은 본 계약 당사자 간의 분쟁을 듣기 위해 법원에서 비배타적 관할권을 보유한 한국의 법령입니다.

완전 합의

구매 주문서, 약관, 제한사항, 제외 및 예외 사항, 귀하의 구매 주문서 등을 포함하는 본 서비스 계약은 당사 및 귀하 간의 완전한 합의를 구성하며, 여기에 포함되지 않은 어떠한 표현, 약속, 또는 조건도 법에서 요구하는 바를 제외하고 이러한 항목을 수정하지 않아야 합니다.

Microsoft 및 Surface 는 Microsoft 그룹의 상표입니다.