

## “适用于设备的 MICROSOFT COMPLETE”

### 商业服务合同 条款和条件

请将此重要的条款和条件文件与**购买证明**一起保存在安全位置，因为**索赔**时需要提供这些文件。本合同文件中包含的信息旨在作为有价值的参考指南，帮助您确定和理解本合同项下的“承保范围”。有关本合同文件中所包含信息或一般**承保范围**的任何问题，请联系我们。

#### 定义

在本服务合同中，以下大写和粗体文本具有规定的含义：

- “**意外损坏**”：指因处理而造成的意外损坏；指因意外掉落**承保产品**、液体溢出或与屏幕破损相关的损坏。
- “**管理费**”：每次**理赔**时，您为享有本合同所承保的特定服务（如果有）而需要支付的金额。
- “**故障**”：该**承保产品**的机械和/或电气故障，导致其不再能够执行预期功能，包括材料或工艺缺陷和非正常磨损，以及在产品正常使用过程中发生的损坏。
- “**索赔**”：您根据本合同提出的**承保服务**请求。
- “**承保范围**”、“**受承保**”、“**承保**”：具有本合同“**承保范围**——一般”部分中给出的含义。
- “**承保产品**”、“**产品**”：您购买的符合本合同**承保范围**的 Microsoft Surface 系列设备或 Xbox 系列设备，不包括 Surface Hub 和 Surface Duo 型号。
- “**责任限制**”：如“**承保计划选项**”部分所述，我们在**计划期限**内对您的任何**索赔**及总额承担最大责任。
- “**制造商**”、“**Microsoft**”：本产品的原始设备制造商。网站是 [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)。
- “**中国大陆**”：中华人民共和国指定的领土，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾。
- “**计划**”：本服务合同项下您选择和购买的特定“**承保计划选项**”，如您的**购买证明**上所确认。
- “**产品购买价格**”：您购买**承保产品**时支付的金额，不包括任何适用的税费和/或费用，如您的**购买证明**中所示。
- “**购买证明**”：销售点提供的原始购买收据，用于确认**合同**和**承保产品**的购买日期，以及**期限**和特定的**承保计划选项**下的**计划**。
- “**维修**”：**承保范围内的故障**或**意外损坏**发生后，我们为修复、补救或将您的**承保产品**恢复到良好运行状态而采取的措施。用于**维修承保产品**的零件可能是全新、已使用、翻新或非原厂的**制造商**零件，其性能符合原始产品的出厂规格。
- “**更换**”或“**替换品**”：在我们确定**承保产品**不适合**维修**时，通过我们的安排提供给您的物品。我们保留以下权利：为**承保产品**更换具有相同或相似特性和功能的全新、重建或翻新产品。我们不保证**替换品**的型号、大小、尺寸或颜色与之前的**承保产品**相同。
- “**零售商**”：已获得 Microsoft 授权向您出售本合同的卖方。
- “**RMB**”、“**人民币**”、“**¥**”：中国大陆合法流通的货币。
- “**服务合同**”、“**合同**”：本文档详细说明了在您从我们的**零售商**处购买产品后，我们提供给您的适用于设备的 Microsoft Complete 计划下的所有**承保条款**、条件、排除项和限制。
- “**期限**”：您的**购买证明**上显示的时间段，代表本合同条款的有效期限。
- “**我们**”、“**我们的**”、“**提供者**”、“**管理者**”：作为**合同提供者**/义务人有义务提供本合同项下服务的一方或多方，同时作为**管理者**处理本合同项下的管理工作，在此为 Microsoft China Co.，地址是中国北京市海淀区丹棱街 5 号，邮编 100080。
- “**您**”、“**您的**”：本合同条款所**承保产品**的**购买者**/所有者。在发生符合条件的转让的情况下，此定义指的是已被适当转让本合同的人士。

#### 领土

本服务合同仅可在中国大陆生效和购买。

#### 服务合同条款 — 承保生效日期

- 意外损坏承保**开始于您的**购买凭证**上显示的购买日期，并在您的**购买凭证**所示的**剩余期限**内持续有效，或直至达到**责任限制**，以较早者为准。
- 故障承保**在**制造商**的原始零件和/或人工保修期满时开始，并在您的**购买证明**中显示的**剩余期限**内持续，或直至达到**责任限制**，以较早者为准。

#### 产品资格

为了符合本服务合同项下的**承保条件**，**产品**必须：(i) 是**承保产品**；(ii) 从 **Microsoft** 或授权**零售商**处购买；(iii) **产品**附带至少十二 (12) 个月的**制造商**保修。

#### 承保对象 — 一般条款

在上文“服务合同条款 — 承保生效日期”部分描述的**期限**内，如果出现**承保索赔**，则根据我们自行决定，本合同提供 (i) **维修承保产品**所需的人工和/或零件；或 (ii) 提供**承保产品**的**替换品**以代替此类**维修**；或 (iii) 如果您的**计划**描述中有详细说明，则直接提供**承保产品**的**替换品**。有关完整详情，请参阅适用于您的**计划**的“**承保计划选项**”部分。

我们将根据本合同的规定**维修**或**更换**您的**产品**。如果我们决定**更换**您的**产品**，技术进步可能会导致**替换品**价格低于之前**承保**的**产品**，对此我们不会根据任何**替换品**项目成本差异提供补偿。根据本合同被**更换**的任何和所有零件或设备完全成为**我们的财产**。当**替换品**适用并提供以代替**维修**时，任何与**产品**集成但未由**制造商**提供并包含在产品包装和**承保产品**原始销售中的配件、附件和/或外围设备将不包含在此类**替换品**中。

#### 关于本服务合同项下承保范围的重要通知

A. 如果我们向您提供**替换品**，以下任何或所有条款可能适用：

- ▶ 我们保留以下权利：将有缺陷的**产品**更换为具有相同或相似特性和功能的全新、重建或翻新产品；该产品的型号、大小、尺寸或颜色可能与之前的**产品**不同。
- ▶ 技术进步可能导致**替换品**的零售或市场价格低于之前的**产品**，在这种情况下，本合同不向您提供此类差价的任何补偿。
- ▶ 根据本合同的条款被**更换**的任何和所有**产品**零件、组件或整机均应完全成为**我们的财产**。

- B. 根据中国大陆适用法律法规的规定，本合同项下描述的**承保范围**在任何有效的**制造商**保修期内均不应**更换**或提供任何重复的利益。在此期间，**制造商**保修条款下的任何**承保产品**均是**制造商**的唯一责任，不应根据本合同**承保**；无论**制造商**是否有能力履行其义务。
- C. 本合同项下的**承保范围**仅限于本文中具体描述且适用于**您的**合同的物品。此处未明确说明的任何物品均不受**承保**（包括但不限于由 **Microsoft** 或其附属公司单独提供的任何培训服务）。
- D. **您的责任**：**您**有责任定期备份任何/所有软件和/或数据；尤其是在本合同项下的任何**承保服务**开始之前。软件和/或数据传输或恢复服务不受**承保**。
- E. 如果在发生服务事件时，**我们**的授权服务商未发现**故障**，那么**您**将负责与此类服务相关的所有费用，包括任何运输费用。

#### 承保计划选项

（如您的购买证明所示并适用于您）

您可以在以下网址找到**您的服务合同**详细信息：<https://support.microsoft.com/zh-CN/warranty>。

购买时，本合同提供在上文“承保对象 — 一般条款”中描述的**承保范围**（包括**故障**和/或**意外损坏**），并受下列条款的约束：

#### **SURFACE** 计划承保产品

Surface 系列设备加上原始设备包装中包含的任何其他组件，例如 Surface 品牌的配件和带有连接线的电源装置（如有）均受本**计划**承保。

#### **SURFACE** 计划承保服务

根据**您的 Surface 计划**，**您**最多可获得两 (2) 次**承保产品**索赔和最多一 (1) 次包含在原始设备包装中的 Surface 品牌配件和电源装置的**索赔**（如下表所示）。在**您的设备**维修和/或**更换**的**合同**期限内，如果发生**故障**和/或**意外损坏**，以不超过**产品**购买价格的责任限制为准。

一旦达到两 (2) 台 **SURFACE** 系列设备的索赔限额，无论当前**期限**下是否还有任何剩余时间，本**计划**的**承保服务**都将终止。

承保产品	承保索赔的最大数量
Surface 系列设备	两 (2) 次
原始设备包装中带有连接线的电源装置	一 (1) 次
原始设备包装中的 Surface 品牌配件	一 (1) 次 每个配件

#### **Xbox** 计划承保产品

Xbox 控制台加上原始设备包装中包含的任何其他组件，例如 带有连接线的相关电源装置加上 Xbox 手柄均受本**计划**承保。

#### **Xbox** 计划承保服务

根据**您的 Xbox 计划**，**您**最多可获得一 (1) 次 Xbox 控制台**索赔**、最多两 (2) 次 Xbox 标准手柄**索赔**或最多一 (1) 次 Xbox 精英手柄**索赔**，以及最多一 (1) 次包含在原始设备包装中的电源装置的**索赔**（如下表所示）。在**您的产品**维修和/或**更换**的**合同**期限内，如果发生**故障**或**意外损坏**，以不超过**产品**购买价格的责任限制为准。

一旦达到 Xbox 控制台的**索赔**限额，无论当前**合同**期限还有多少剩余时间，本**计划**的**承保范围**都将终止。

承保产品	承保索赔的最大数量
Xbox 控制台	一 (1) 次
原始设备包装中带有连接线的电源装置	一 (1) 次
原始设备包装中的 Xbox 手柄	Xbox 标准手柄二 (2) 次 或者 Xbox 精英手柄一 (1) 次

#### 管理费

在**您的 Surface 计划**下，每次**承保**理赔的**管理费**为 ¥329（三百二十九元人民币），该费用必须在**管理员**授权提供服务时支付。

在**您的 Xbox 计划**下，无需支付**管理费**。

#### 替换产品的承保范围

**替换产品的承保范围**：根据本**计划**提供的**替换品**将被自动视为本合同条款中所述的“**承保产品**”，并且此类**替换品**的**承保范围**将持续到**您**当前**合同**期限的剩余时间（假设在**您**当前的**期限**内还有剩余时间并且尚未达到**责任**限制）。**替换品**不会延长**您**当前的**合同**期限。

## 不受承保的对象——排除项

本服务合同不承保与以下各项有关或由其引发的任何索赔：

- a) 发生或您已知的原有状况（“原有状况”是指在购买本合同之前已存在的与产品相关的损坏或缺陷）。
- b) 因您或您的代表包装和/或运输不当，而造成产品在运输过程中损坏，包括在运输过程中未正确加固产品。
- c) 任何伴随或衍生损害或间接损失，包括但不限于：(i) 由定义的故障或意外损坏事件、任何未定义的机械/电气故障、Microsoft 或其附属公司或任何其他方单独提供的培训服务而导致的财产损失、时间损失、数据丢失或收入损失，或任何其他类型的损坏或与产品相关的损坏；包括但不限于与产品相关的任何未受承保的设备；(ii) 因任何原因延迟提供服务或无法提供服务；(iii) 任何零件/组件的不可用；(iv) 与您因为适应产品而进行的定制安装相关的任何费用，例如第三方支架、底座和定制壁挂等；或 (v) 与之前承保产品在型号、大小、尺寸或颜色方面有区别的替换品。
- d) 由我们授权的维修技术人员以外的任何人或未根据制造商的规格进行的改造、调整、改装、翻改或维修。
- e) 用于商业用途的产品（“商业用途”是指出租、商业、教育、机构或任何其他主要的非家庭用途；在此过程中，该产品被用于获取财务利益）。
- f) 因冷冻、过热、生锈、腐蚀、翘曲或弯曲而造成的损坏。
- g) 磨损，或产品性能逐渐退化。
- h) 以有害、伤害性、恶意、鲁莽或冒犯性的方式故意处理产品，从而导致产品损坏和/或出现故障。
- i) 您的产品由于数字内容、软件（无论是否预先加载）而导致或归因于其的损坏或故障，包括但不限于软件病毒的运行、软件更新不可用或任何其他基于软件/数字的故障。
- j) 丢失、被盗、受到蓄意损坏或失踪不见。
- k) 意外事故，包括但不限于：暴动、核辐射、战争/敌对政府行为或意图、放射性污染、环境条件、暴露于恶劣天气条件或自然灾害、倒塌、爆炸或与其他物体碰撞、火灾、任何类型的降水或湿度条件、闪电、泥土/沙子或烟雾或其他电信故障。
- l) 在制造商规格或说明之外的条件下，未能执行制造商建议的产品维护、操作/存储工作。
- m) 产品受制造商召回、保修或返工以维修设计或组件缺陷、不当的结构或制造商错误，无论制造商是否能够支付此类维修的费用。
- n) 产品已清除或更改序列号。
- o) 因任何原因对您的产品造成的外观损坏，包括擦伤、划痕和凹痕，除非此类外观损坏导致功能损失。
- p) 正常的定期或预防性维护、调整、改造或维修。
- q) 上述“承保产品”条款中列出的配件或附加物品（无论这些品是否最初是由 Microsoft 在单一的、多合一的打包式购买中提供的）。
- r) 不受产品原始制造商保修承保的组件或任何非操作/非动力驱动零件的成本，包括但不限于：塑料零件或其他零件，如附件电缆、电池（除非本合同中另有规定）、连接器、线缆、熔断器、键盘、塑料主体或模具、开关和接线。
- s) 除中国大陆适用的产品责任法律法规另有规定外，因操作、维护或使用产品或根据本合同条款提供的替换品而造成的财产损失或任何一方的人身伤害或死亡。
- t) 由于任何旨在作为消耗品的物品故障而产生的任何成本。
- u) 任何未提供购买证明的索赔，除非我们同意转让合同的利益。
- v) 任何用于恢复软件或数据或从您的产品中检索数据的索赔。
- w) 由使用或操作（作为造成伤害的手段）任何计算机、计算机系统、计算机软件程序、恶意代码、计算机病毒或进程或任何其他电子系统而直接或间接造成、促成或产生的任何损失、损害、责任或费用。
- x) 在提供此类承保的范围内本合同项下的任何索赔或利益，支付此类索赔费用或提供此类利益将使我们将面临联合国决议以及其他适用法律规定的任何制裁、禁止或限制。
- y) 因未经授权访问或使用任何系统、软件、硬件或固件，或以任何方式修改、重新编程、破坏或删除数据或软件而导致的任何损失。

## 如何提出索赔

**重要提示：**提出索赔并不自动意味着您的产品的故障或以外损坏在本服务合同的承保范围内。为推进索赔，您需要首先联系我们以初步诊断您产品存在的问题。如果您做出未经授权的维修，则本合同不提供承保服务。

请准备好您的购买证明并致电我们，可在 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 中获取电话号码，或者访问 <http://support.microsoft.com/zh-CN/warranty>。我们的授权代表将及时获取有关您在使用产品时所遇到问题的详细信息，并将首先尝试通过电话和/或远程方式解决问题。如果我们未能通过电话和/或远程方式解决问题，您将收到一个索赔服务请求编号以及有关如何为您的产品获得服务的进一步说明。

除非我们指示您，否则请勿将您的产品带回或退回给零售商或将您的产品发送到任何地方。如果您按照我们的指示将产品带到您附近的授权服务商或零售商处，或者如果我们指示您将产品邮寄到其他地方（如授权仓库中心），请务必随您的产品提供以下所有项：

- a) 有缺陷的产品；
- b) 您的购买证明副本；
- c) 您在使用产品时所遇到问题的简短书面描述；以及
- d) 在显著位置标注我们提供给您的索赔服务请求编号。

注意：如果我们要求您将产品邮寄至其他地方，我们将向您提供有关如何邮寄产品的具体说明。对于邮寄服务，如果您遵循所有说明，我们将支付往返您所在位置的运费。我们敦促您在运输和/或运送产品时谨慎行事，因为我们不对因您包装不当而导致的任何运费或损坏承担责任。

仅由我们授权的维修商、零售商或仓库中心执行的合格维修在承保范围内。如果您的期限在批准的索赔期间届满，本合同项下的承保将延长至正在进行的已批准索赔根据本合同的条款和条件完全履行之日。

## 可续签性

您的期限届满之后，我们可以为您提供续签承保范围的选项。如果我们提议续签您的承保范围，我们将根据您的产品的使用年限和续签时的现行产品替换费用为您提供续签报价。

## 可转移性

您可以通过联系管理员将本服务合同项下的承保范围转移给另一个人。

## 取消

### 您的取消权

您可以通过通知我们取消请求来随时取消此服务合同，具体方式如下。

您可以写信给我们：主题为“取消合同”，收件人为 Microsoft China Co., Ltd，地址为：北京市海淀区丹棱街 5 号，邮编：100080；致电我们（电话号码见

<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>)；或发送电子邮件至 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

如果您在合同购买日期后三十 (30) 天之内提出取消请求，您将收到所支付合同购买价格/费用的百分之一百 (100%) 退款，减去我们支付的任何索赔。

如果您在合同购买日期后三十 (30) 天之后提出取消请求，您将收到所支付合同购买价格/费用的按比例退款，减去我们支付的任何索赔。

### 我们的取消权

如果我们取消本合同，我们将在取消之日生效前的至少三十 (30) 天内向您提供书面通知。此类通知将发送至我们文件中您的地址（电子邮件或实际地址，如适用），并说明取消的原因和生效日期。如果我们取消本合同，您将根据与上述相同的标准按比例收到退款，并且我们不会收取取消费用。

我们仅可能会因以下原因取消本合同：

- 您未支付合同购买价格/费用；
- 您故意失实陈述；或
- 您严重违反本合同项下与产品或其使用相关的义务。

### 投诉程序

我们的宗旨始终是为您提供一流的服务。但是，如果您对我们的服务不满意，请通过拨打可在以下网址中找到的电话号码通知我们的一位代表：<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>，或者发送电子邮件至：[msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

我们将在收到您的投诉后五

(5)

个工作日内回复。如果无法在此时间内向您提供完整的回复（例如，因为需要进行详细调查），我们将向您提供临时回复，告知您我们正在采取哪些措施来处理您的投诉，什么时候会得到我们的回复，以及将由谁来回复您。在大多数情况下，您的投诉将在四 (4) 周内得到解决。

### 隐私和数据保护

#### 数据保护

我们致力于根据适用于中国大陆的有关数据隐私和个人信息保护相关法规（以下简称“数据保护法规”）保护和尊重您的隐私。就数据保护法规而言，个人数据处理者是 Microsoft。购买本服务合同，即表示您同意我们在提供本合同所规定的服务时，代表您收集和處理数据。以下内容概述了我们处理您的个人数据的主要方式。欲了解更多信息，请访问我们的网站 <https://privacy.microsoft.com>。

#### 我们使用您的个人数据的方式以及我们共享数据的对象

我们将处理个人数据，即与已识别或可识别自然人有关的任何信息。我们出于以下目的持有您的个人数据：

- 出于提供处理索赔和任何其他相关目的。这可能包括通过自动化方式做出的决定，以履行我们与您之间的合同。
- 出于研究或统计目的，以实现我们的合法利益：我们使用数据分析历史活动、改进评级算法、帮助预测未来业务影响、促进商业利益、增强产品供应以及开发新系统和流程，以及履行基于中国大陆以外司法管辖区的法律义务。
- 向您提供您向我们请求的或我们认为您可能感兴趣的信息、产品或服务，并且您已同意出于此类目的与您取得联系。
- 通知您有关我们服务的更改，以履行我们的法律和监管义务。
- 为防止欺诈、洗钱、恐怖主义融资以及履行一般法律或监管义务，这是因为我们必须履行中国大陆境内司法管辖区内规定的法律和监管义务。

#### 披露您的个人数据

为遵守数据保护法规，我们可能会向第三方披露您的个人数据，这些第三方向我们或代表我们执行服务的服务提供商提供产品或服务。这些第三方包括集团公司、代理、第三方管理者、保险公司、信贷机构、欺诈检测机构、会计师、监管机构，以及法律可能要求的其他机构。

#### 您的权利

您有权：

- 随时反对出于直接营销目的而处理您的个人数据；
- 反对基于我们的合法利益而处理您的个人数据；
- 访问并获取我们控制的您的个人数据副本，以及获取有关我们如何处理及基于何种依据处理这些个人数据的信息；
- 要求删除您的个人数据；
- 要求更新或更正任何不充分、不完整或不准确的数据；
- 限制处理您的数据；
- 要求我们以结构化的、常用的、机器可读的格式向您提供您的个人数据，或者您可以要求将其直接“移植”到另一个个人数据控制者，但在每种情况下，仅当处理是基于您的同意或履行与您签订的合同，并且通过自动化方式进行此类处理；
- 向当地数据保护机构提出投诉；以及
- 在基于您的同意进行处理期间的任何时间撤回您的同意，但不影响撤回前基于同意的处理的合法性。

#### 保留

您的数据的保留时间不会超过必要时间，并将根据我们的数据保留政策及数据保护法规进行管理。在大多数情况下，保留期为合同或与您的业务关系到期后的十 (10) 年，除非我们因业务、法律或监管要求而需要将数据保留更长时间。

如果您对我们使用您的个人数据有任何疑问，请联系 Microsoft：<https://privacy.microsoft.com>。

### 一般规定

- A. **分包；转让。**我们可以将我们的义务履行分包或转让给第三方，但在进行分包时，我们不会免除对您承担的义务。
- B. **弃权；可分割性。**任何一方未能或延迟执行本协议项下的任何条款并不构成对任何此类权利的放弃。如根据任何适用法律，任何该等条款和条件之规定被宣布为不可执行或无效，则此类规定应被依照法律权威进行解释，在所有其他方面，条款和条件应保持完全有效。
- C. **通知。**您明确同意出于任何和所有目的，通过您提供给我们的任何电话号码、实际地址或电子地址与您取得联系。与本合同有关的所有通知或请求均采用书面形式，并可通过任何合理方式发送，包括邮寄、电子邮件、短信或公认的商业隔夜快递。通过您提供给我们的电子邮件发送给您时，通知即被认为是已送达；如果是邮寄至您提供的街道地址，则在七 (7) 天后视为已送达。
- D. **法律。**本合同的管辖法律是中国大陆法律。

### 仲裁

因本服务合同产生或与本服务合同有关的任何争议，必须连同仲裁申请一起提交给北京中国国际经济贸易仲裁委员会 (“CIETAC”)，以便按照有效的仲裁规则进行诉讼，直至裁决终局，并且双方受决定的法律约束。

### 完整协议

本服务合同：包括购买证明、条款、条件、限制、例外和排除项，共同构成我们与您之间的完整协议，除非法律要求，否则本文中未包含的任何陈述、承诺或条件均不得修改这些条款。

Microsoft、Surface 和 Xbox 是 Microsoft 集团公司的商标。