

## "SURFACE HUB에 대한 MICROSOFT 하드웨어 연장 서비스"

### 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 Hub 시리즈 장치입니다.
- **"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 **제조사**입니다. 웹사이트는 [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)입니다.
- **"보장 계획"**: 귀하의 구매 주문서상에 확인된 바와 같이 귀하가 선택하여 구매한 본 계약 상의 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 복구하기 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", "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 본 계약을 귀하에게 판매하도록 승인한 판매자입니다.
- **"서비스 계약", "계약"**: 구매 완료 시 **당사**의 **소매업체**가 귀하에게 제공한 Surface Hub를 위한 **Microsoft** 하드웨어 연장 서비스 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 중로구 종로1길 50 A동 12층(중학동 더케이타워)인 **한국마이크로소프트**를 말합니다.
- **"귀하", "귀하의"**: 본 계약의 조항에 따라 **보장되는** **제품**의 구매자/소유자입니다.

### 판매지역

본 서비스 계약은 한국에서만 유효하고 구매할 수 있습니다.

### 서비스 계약 기간 - 보장 개시일

**고장**에 대한 **보장**은 **제조사** 정품 및/또는 공인 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 **보장**을 받으려면 **제품**이 (i) **보장 제품**이어야 하고, (ii) **Microsoft** 또는 공인 **소매업체**에서 구입해야 하며, (iii) **제품**에 최소 12개월의 **제조사** 보증이 첨부되어 있어야 합니다.

### 보장 내용 - 일반

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

**당사**는 본 계약의 조항에 따라 귀하의 **제품**을 수리하거나 **교환**해 드립니다. **당사**가 귀하의 **제품**을 **교환**하기로 결정하는 경우, 기술적 발전으로 인해 이전 **보장 제품**보다 더 낮은 판매가 **제품**으로 **교환** 될 수 있으며, **교환** 품목의 비용차에 따른 배상은 없을 것입니다. 본 계약에 따라 **교환**된 모든 부품이나 장치는 전부 **당사**의 재산이 됩니다. **교환**이 가능하고 수리를 대신해 제공되는 경우, **제품**과 결합된 모든 액세서리, 부착물 및/또는 주변 장치로서 **보장 제품**의 최초 판매 시 **제조사**에 의해 제공되지 않았고 패키지에 포함되지 않았던 품목들은 **교환** 내용에 포함되지 않을 것입니다.

### 본 서비스 계약의 보장에 관한 중요 참고사항

- A. **당사**가 귀하에게 **교환**을 제공하는 경우, 다음의 사항 중 어느 것 또는 모든 사항이 적용될 수 있습니다.
- ▶ **당사**는 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 **계약**은 가격 차이에 대해 **귀하**에게 상황을 제공하지 않습니다.
- ▶ 본 **계약**의 조항에 따라 **교환되는 제품**의 부품, 부속, 또는 전체 장치는 전부 **당사**의 재산이 될 것입니다.
- B. 본 **계약**에서 기술된 **보장** 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 **계약**에 따라 **보장되는** 것이 아닙니다.
- C. 본 **계약**에 따른 **보장** 내용은 **귀하의 계약**에 해당되는 것으로 본 문서에 구체적으로 기술된 내용으로 제한됩니다. 여기에서 구체적으로 표시되지 않은 사항은 **보장되지** 않습니다(**Microsoft** 또는 **Microsoft** 계열사가 별도로 제공하는 교육 서비스를 포함하지만 이에 국한되지 않음).
- D. **귀하**의 책임: 정기적으로, 특히 본 **계약**에 따라 **보장되는** 서비스 개시 전에 일부/모든 소프트웨어 및/또는 데이터를 백업하는 것은 **귀하**의 책임입니다. 소프트웨어 및/또는 데이터 이전이나 복구 서비스는 **보장되지** 않습니다.
- E. **당사**의 공인 서비스 담당자가 **고장**을 확인하지 못한 서비스 사고가 발생하는 경우, **귀하**는 배송비를 포함하여 해당 서비스와 관련된 모든 비용을 부담해야 합니다.

### 보장 계획안

(귀하의 구매 주문서에 명시되어 있으며 귀하에게 적용됨).

귀하의 서비스 계약에 관한 자세한 내용은 <https://support.microsoft.com/ko-KR/surface-hub>에서 확인할 수 있습니다.

구입 시, 본 **계약**은 **고장**을 포함한 "보장 내용 - 일반" 섹션에서 기술된 **보장**을 제공하며 다음의 조항이 적용됩니다.

#### **SURFACE HUB** 보장 계획 보장 제품

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

#### **SURFACE HUB** 보장 계획에 따른 보장

귀하의 Surface Hub **보장** 계획에 따라 **귀하**는 **계약** 기간 동안 **보장** 제품에 대해 최대 삼(3)회의 수리 청구 및 일(1)회의 **교체** 청구가 보장되며, 아래 표와 같이 원래 장치 포장에 포함된 경우(아래 표 참조) **고장** 발생 시 **귀하**의 장치 수리 및/또는 **교체**는 Surface 브랜드 액세서리 및 전원공급장치에 대해 최대 일(1)회의 청구가 보장되고, 여기에는 **제품 구매** 가격을 초과하지 않는 **책임의 한도**가 적용됩니다.

SURFACE HUB 시리즈 장치 **청구** 한도에 도달하면 현재 **계약** 기간의 잔여 기간에 관계없이 이 **보장** 계획에 따른 **보장**이 종료됩니다.

보장 제품	최대 보장 청구 횟수
Surface Hub 시리즈 장치	삼(3)회 수리 및 일(1)회 교체
원래 장치 포장에 포함되고 연결 코드가 포함된 전원공급장치	일(1)회
원래 장치 포장에 포함된 Surface 브랜드 액세서리	액세서리당 일(1)회

#### 관리 수수료

본 **보장** 계획에 따른 관리 수수료는 없습니다.

#### 본 보장 계획에 따른 어드밴스드 익스체인지 교체

당사에서 **교체**를 선택하는 경우 **당사**는 어드밴스드 익스체인지 서비스를 제공할 수 있습니다. **당사**가 어드밴스드 익스체인지 서비스를 제공하는 경우, **당사**는 **교환** 제품을 먼저 **귀하**에게 제공한 후 결함 **제품**을 수령합니다. **교환** 시 결함 **제품**은 배송된 **교환** 제품의 수령이 확인되고 십(10)일 이내 또는 **당사**와 합의된 더 긴 기간 내로 **당사**에 반드시 반납되어야 합니다. 결함 **제품**이 요구된 기간 또는 합의된 시간 내 **당사**로 반납되지 않는 경우, **귀하**에게 **교환** 제품의 **제조사** 소매가격과 동일한 장치 미반납 수수료가 부과될 것입니다.

#### 교환 제품의 보장

본 **보장** 계획으로 제공되는 **교환**은 자동으로 본 **계약**의 조항 전반에서 참조되는 **보장** 제품으로 간주되며, 이러한 **교환**품에 대한 **보장**은 현재 **귀하**의 남은 **계약** 기간동안 계속됩니다(**귀하**의 현 **계약** 기간 내 잔여 기간이 있으며 **책임의 한도**에 도달하지 않았다고 가정할 때). **교환**으로 **귀하**의 현재 **계약** 기간이 연장되지 않습니다.

### 보장되지 않는 내용 - 예외 사항

본 서비스 계약에는 다음의 내용과 관련되었거나 그로 인한 청구가 **보장**되지 않습니다.

- a) **우발적 손상**.
- b) **귀하**에게 발생하거나 알려진 **기존 조건**("기존 조건"이란 본 **계약**을 구매하기 전 존재한 **제품** 관련 손상 또는 결함을 의미).
- c) 운송 중 부적절한 **제품** 고정 등 **귀하** 또는 **귀하**의 대리인에 의한 부적절한 포장 및/또는 운송으로 인해 **제품**이 운송되는 동안 손상되는 경우.
- d) 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**의 다른 모든 종류의 손상 또는 **제품**과 관련하여 발생하는 기타 모든 종류의 손상(제품과 관련하여 사용되는 **보장**되지 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) 당사에서 위임한 서비스 기술자 이외의 사람 또는 제조사 사양에 따라 그 이외의 사람에 의한 변형, 조정, 개조, 조작, 또는 수리.
- f) 결빙, 과열, 녹, 부식, 뒤틀림 또는 구부러짐으로 인한 손상.
- g) 마모 또는 제품 성능의 점진적 저하.
- h) 제품의 손상 및/또는 결함을 초래하는 유해하고 손상을 주며, 악의적이고 무모하며 공격적인 방식으로 제품을 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 귀하의 제품의 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 위협에 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) 제조사의 사양 또는 지침을 벗어난 조건에서 제조사가 권장하는 제품의 유지보수, 작동 또는 보관의 수행 부족.
- m) 그러한 수리 비용을 지불할 수 있는 제조사의 능력에 관계없이 설계 또는 구성 요소 결함, 부적절한 구조 또는 제조사 오류를 수리하기 위한 제조사의 리콜, 보증 또는 재작업 대상 제품.
- n) 일련 번호가 제거되거나 변경된 제품.
- o) 손상, 굽힘, 찌그러짐을 포함하여 귀하의 제품에 발생한 외관 손상 및 이러한 외관상의 손상이 기능의 손실을 초래하지 않는 경우.
- p) 정상적인 정기 또는 예방적 유지보수, 조정, 수정 또는 서비스.
- q) 위의 "보증 제품" 조항에 나열되지 않은 액세서리 또는 추가 품목(해당 품목을 단일, 올인원 패키지 구매 시 Microsoft에서 최초 제공하였는지의 여부에 관계없음).
- r) 제품의 주문자 상표부착 제조사 보증이 적용되지 않는 구성 부품 비용 또는 비작동/비전원 구동 부품, 여기에는 부속 케이블, 배터리(본 계약에 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 주문서가 제공되지 않은 모든 청구. 단, 당사가 계약의 혜택을 양도하는 데 동의하는 경우에는 제외됩니다.
- u) 소프트웨어나 데이터의 복구 또는 귀하의 제품에서 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, 청구의 지급, 또는 혜택의 제공으로 당사를 United Nations(UN) 결의안 또는 기타 해당 법률에 따른 모든 제재, 금지 또는 제한에 노출시키는 경우 본 계약에 따른 모든 청구 또는 혜택.
- x) 시스템, 소프트웨어, 하드웨어 또는 펌웨어에 대한 무단 액세스나 사용 또는 어떤 방식이든 데이터나 소프트웨어의 수정, 재프로그래밍, 손상 또는 삭제로 인해 발생하는 모든 손실.

#### 청구 제기 방법

**중요:** 청구서를 제출한다고 해서 귀하의 서비스 계약서에 따라 귀하의 제품 고장에 보장 적용이 됨을 자동으로 의미하지는 않습니다. 청구 심사를 받으려면 귀하는 당사에 먼저 연락하여 귀하의 제품에 대한 문제의 최초 진단을 받아야 합니다. 귀하가 공인되지 않는 수리를 하는 경우 본 계약에 따른 보장이 제공되지 않습니다.

귀하의 구매 주문서를 즉시 사용할 수 있도록 준비하고 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>에서 제공되는 전화번호로 당사에 연락하거나 <https://support.microsoft.com/ko-KR/surface-hub>를 방문하십시오. 당사의 공인 대리인이 신속하게 귀하가 제품에서 겪고 있는 문제에 관한 자세한 내용을 확인하고 먼저 전화 및/또는 원격으로 상황을 해결하기 위해 시도할 것입니다. 당사가 전화 및/또는 원격으로 문제를 해결하는 데 실패하면, 청구 서비스 요청 번호와 귀하의 제품에 대한 서비스를 받는 방법에 대한 추가 지침이 귀하에게 제공됩니다.

당사가 귀하에게 지시하는 경우를 제외하고 귀하의 제품을 소매업체에게 가져가거나 반품하거나 다른 곳으로 귀하의 제품을 보내지 마십시오. 귀하 근처의 공인 서비스 제공자 또는 소매업체에게 제품을 가져가도록 귀하가 당사로부터 지시를 받은 경우 또는 귀하가 우편으로 제품을 다른 곳으로 보내도록 지시 받은 경우, 귀하의 제품과 함께 다음 사항을 모두 포함해야 합니다.

- a) 결함 제품
- b) 귀하의 구매 주문서 사본
- c) 귀하가 제품에 대하여 경험하고 있는 문제를 적은 간략한 설명, 그리고
- d) 당사가 귀하에게 제공한 귀하의 청구 서비스 요청 번호에 대한 눈에 띄는 표기

참고: 당사가 귀하에게 제품을 어딘가로 발송하라고 요구하는 경우, 당사는 귀하에게 제품을 발송하는 방법에 대한 구체적인 지침을 제공할 것입니다. 우편 발송 서비스를 위해 귀하가 모든 지침을 따른다면 당사는 귀하의 지역으로/으로부터의 배송비를 지급할 것입니다. 당사는 귀하의 부적절한 포장으로 인한 화물 비용 또는 손해에 대해 책임을 지지 않으므로 귀하는 제품을 운송 및/또는 배송할 때 주의해야 합니다.

보장은 서비스 제공자, 소매업체 또는 당사가 승인한 보관 센터에 의해 수행되는 적합한 수리에 대해서만 제공됩니다. 승인된 청구 기간 동안 귀하의 계약 기간이 만료되는 경우 본 계약에 따른 보장은 진행 중인 청구 승인 건이 본 계약의 약관에 따라 완전히 이행되는 날까지 연장됩니다.

#### 보증 서비스의 제공 방법

보장이 확인되면 결함이 있는 제품에 대한 서비스는 다음 방식 중 일부 또는 전부로 제공될 수 있습니다.

- 첫째, 공인 Microsoft IT 지원 담당자가 전화 및/또는 원격으로 문제 해결을 시도할 수 있습니다.
- 전화/원격 수리에 실패한 경우, 당사는 문제를 추가로 평가하고 현장에서 필요한 수리를 시도하기 위해 공인 Microsoft 기술자를 보장 제품이 있는 위치로 파견할 수 있습니다.
  - 보장 수리는 청구 시점에 원래 보장 제품이 있는 곳에서 실행됩니다. 제품의 보장에는 보장 범위에 해당하는 고장 후 보장 제품을 정상 작동 상태로 복원하는 데 필요한 인건비 및/또는 부품 비용이 포함됩니다.
- 어느 시점에서든 당사가 보장 제품을 원격으로 또는 현장에서 수리할 수 없다고 판단하는 경우 당사는 결함이 있는 제품을 안전하게 분리하고 당사의 공인 서비스 센터로 배송합니다.
  - 보장 제품이 수리되거나 당사에서 교체가 필요하다고 판단하는 경우 당사는 해당 수리 또는 교환 제품의 안전한 배송을 제공하고, 추가로 기본 세설치를 제공합니다.

승인된 청구 기간에 귀하의 기간이 만료되는 경우, 본 서비스 계약에 따른 보장은 진행 중인 승인된 청구가 귀하의 계약 조항에 따라 완전히 이행되는 날짜까지 연장됩니다. 진행 중인 청구가 완료되면 본 계약에 따른 보장이 종료됩니다.

### 갱신

본 서비스 계약에 따른 보장은 갱신할 수 없습니다.

### 양도

본 서비스 계약에 따른 보장은 귀하가 기타 다른 당사자 또는 제품에 양도할 수 없습니다.

### 계약 취소

#### 귀하의 취소 권리

귀하는 아래의 자세한 연락처로 당사에게 취소 요청을 통지하여 언제든지 본 서비스 계약을 취소할 수 있습니다.

귀하는 당사에 대한민국 우편번호 110-150 서울특별시 종로구 종로1길 50 A동 12층(중학동 더케이타워)의 주소로 한국마이크로소프트 계약 해지 담당 팀에 우편을 보내거나 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>에서 제공되는 전화번호로 당사로 전화하거나 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)으로 이메일을 보내 문의할 수 있습니다.

귀하의 취소 요청이 계약 구입일로부터 삼십(30)일 이내에 이루어진 경우, 귀하는 귀하가 지불한 계약 구입 금액/수수료에서 당사가 지급한 청구를 제외한 금액을 백 퍼센트(100%) 환불받게 됩니다.

귀하의 취소 요청이 계약 구입일로부터 삼십(30)일이 지난 후 이루어진 경우, 귀하는 귀하가 지불한 계약 구입 금액/수수료에서 당사가 지불한 청구를 제외한 금액을 비례 배분하여 환불받게 됩니다.

#### 당사의 취소 권리

당사가 본 계약을 취소하는 경우, 당사는 취소 개시일 최소 삼십(30)일 전에 귀하에게 서면으로 이를 통지할 것입니다. 이러한 통지는 취소에 대한 이유 및 효력 개시일을 담아 당사의 파일(이메일 또는 해당되는 경우 물리적 주소)에 있는 귀하의 주소로 발송됩니다. 당사가 본 계약을 취소하는 경우, 귀하는 위에 설명된 것과 같은 기준에 따라 비례 환불을 받게 되며 취소 수수료는 적용되지 않습니다.

당사는 다음과 같은 이유에서만 본 계약을 취소할 수 있습니다:

- a) 계약 구입 금액/수수료를 귀하가 지급하지 않은 경우,
- b) 귀하의 고의적인 중대한 허위 진술, 또는
- c) 제품 또는 제품의 사용과 관련하여 귀하가 본 계약에 따른 의무를 상당히 위반한 경우.

### 불만 사항의 처리 절차

당사는 귀하에게 항상 최상의 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 그러나 귀하가 서비스에 만족하지 않는다면 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>에서 제공되는 전화번호로 전화하거나 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)으로 이메일을 보내 당사 담당자에게 알려주시기 바랍니다.

당사는 당사가 귀하의 불만 사항을 접수한 날로부터 영업일 기준 오(5)일 이내에 답변해 드립니다. 이 시간 내에 귀하에게 완전한 답변을 제공할 수 없는 경우(예: 자세한 조사 필요), 당사는 귀하에게 귀하의 불만 사항을 처리하기 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지, 귀하가 언제 완전한 답변을 기대할 수 있는지, 누구로부터 답변을 받을 수 있는지를 알려드리는 임시 답변을 귀하에게 제공합니다. 대부분 경우, 귀하의 불만사항은 사(4)주 이내에 처리됩니다.

### 개인 정보 및 데이터 보호

#### 데이터 보호

당사는 현재 데이터 보호법("법률")에 따라 귀하의 개인 정보를 보호하고 존중하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 입법 목적상 데이터 통제자는 Microsoft입니다. 본 서비스 계약을 구입하면 귀하는 당사가 본 계약에 따라 고려되는 서비스를 제공할 때 당사가 귀하를 대신하여 데이터를 수집하고 처리할 수 있다는 것에 동의하는 것입니다. 당사가 귀하의 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 식별된 또는 식별 가능한 일반인과 관련된 정보, 즉 개인 데이터를 다음과 같은 방식으로 처리합니다.

- a) 청구 및 기타 관련 목적을 제공하기 위해. 여기에는 자동화된 수단을 통해 이루어진 결정이 포함될 수 있으며 이는 당사와 귀하 간의 계약 이행을 위한 것입니다.
- b) 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.
- c) 귀하가 당사에 요청하거나 귀하가 관심을 가질 수 있다고 당사가 생각하는 정보, 제품 또는 서비스를 귀하에게 제공하며, 귀하가 그러한 목적으로 연락하는 데 동의한 경우.
- d) 당사 서비스의 변경, 즉 당사의 법적 및 규제적 의무에 대한 사항을 귀하에게 알리기 위해.
- e) 사기, 자금 세탁, 테러 자금 조달로부터 보호하고 일반적인 법적 또는 규제적 의무를 준수하기 위한 것으로, 이는 한국 내 관할권에 기반한 당사의 법적, 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 삭제를 요청할 수 있습니다.
- 부적절하거나 불완전, 부정확한 데이터를 업데이트하거나 수정하도록 요청할 수 있습니다.
- 귀하의 데이터 처리를 제한할 수 있습니다.
- 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 철회할 수 있습니다. 단, 철회 전 동의에 기반한 처리의 적법성에는 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 10년 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 준거법은 본 계약 당사자 간의 분쟁을 듣기 위해 법원에서 비배타적 관할권을 보유한 한국의 법령입니다.

## 완전 합의

구매 주문서, 약관, 제한사항, 제의 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 Surface는 Microsoft 그룹의 상표입니다.