

“DỊCH VỤ PHẦN CỨNG MỞ RỘNG CỦA MICROSOFT”

Hợp đồng dịch vụ thương mại Điều khoản & điều kiện

Vui lòng lưu giữ cả tài liệu điều khoản và điều kiện quan trọng này và **Đơn-mua hàng** tại nơi an toàn, bởi vì bạn sẽ cần sử dụng cả hai giấy tờ này khi gửi **Yêu cầu dịch vụ**. Thông tin có trong tài liệu **Hợp đồng** này nhằm phục vụ như một hướng dẫn tham khảo có giá trị giúp **Bạn** xác định và hiểu được những gì **Được bảo hành** theo **Hợp đồng của bạn**. Nếu bạn có thắc mắc về thông tin trong tài liệu **Hợp đồng** này hoặc **Phạm vi bảo hành của bạn** nói chung, vui lòng liên hệ với **Chúng tôi**.

ĐỊNH NGHĨA

Trong **Hợp đồng dịch vụ** này, các từ viết hoa và in đậm sẽ có ý nghĩa như đề cập sau đây:

- **“Thiệt hại do vô tình”**: đề cập đến thiệt hại do vô tình khi sử dụng sản phẩm; có nghĩa là thiệt hại do vô ý đánh rơi **Sản phẩm được bảo hành**, ngấm chất lỏng hoặc liên quan đến sự cố vỡ màn hình.
- **“Phí quản lý”**: số tiền **Bạn** phải trả, theo **Yêu cầu dịch vụ**, cho các dịch vụ nhất định **Được bảo hành** theo **Hợp đồng** này (nếu có).
- **“Sai sót”**: lỗi cơ học và/hoặc điện của **Sản phẩm được bảo hành**, dẫn đến sản phẩm không còn thực hiện được chức năng dự kiến, bao gồm sai sót về vật liệu hoặc tay nghề công nhân và không phải là hao mòn thông thường, xảy ra trong quá trình sử dụng bình thường của **Sản phẩm**.
- **“(Các) Yêu cầu dịch vụ”**: yêu cầu **Bảo hành** theo **Hợp đồng** này do **Bạn** gửi.
- **“Phạm vi bảo hành”, “Được bảo hành”, “Bảo hành”**: có nghĩa như được nêu trong phần “Các mục được bảo hành – Thông tin chung” của **Hợp đồng** này.
- **“Sản phẩm được bảo hành”, “Sản phẩm”**: thiết bị dòng **Microsoft Surface** đủ điều kiện mà **Bạn** mua và được **Bảo hành** theo **Hợp đồng dịch vụ** này, ngoại trừ các mẫu **Surface Hub** và **Surface Duo**.
- **“Giới hạn trách nhiệm pháp lý”**: Trách nhiệm pháp lý tối đa của **Chúng tôi** với **Bạn** cho **Yêu cầu dịch vụ** bất kỳ và tổng giá trị trong **Thời hạn** của **Gói dịch vụ** như được trình bày chi tiết trong phần “Tùy chọn gói bảo hành”.
- **“Nhà sản xuất”, “Microsoft”**: Nhà sản xuất thiết bị gốc của **Sản phẩm**. Trang web: www.microsoft.com.
- **“Gói dịch vụ”**: phần “Tùy chọn gói bảo hành” cụ thể theo **Hợp đồng** này mà **Bạn** đã chọn và mua, như được xác nhận trong **Đơn-mua hàng của bạn**.
- **“Giá mua sản phẩm”**: số tiền **Bạn** thanh toán cho **Sản phẩm được bảo hành**, không bao gồm bất kỳ khoản thuế và/hoặc phí hiện hành nào, như được nêu trên **Đơn mua hàng của bạn**.
- **“Đơn-mua hàng”**: một tài liệu được đánh số xác nhận ngày mua **Sản phẩm được bảo hành** của **Hợp đồng** này, tên và địa chỉ của **Bạn**, **Thời hạn bảo hành của hợp đồng** và **Gói dịch vụ** cụ thể mà **Bạn** đã mua. **Hợp đồng** này không có giá trị nếu không có **Đơn mua hàng**.
- **“(Các) Sửa chữa”**: các hành động **Chúng tôi** thực hiện để sửa, khắc phục hoặc khôi phục **Sản phẩm được bảo hành của bạn** về trạng thái hoạt động bình thường sau một **Sai sót được bảo hành**. Các linh kiện được sử dụng để **Sửa chữa Sản phẩm được bảo hành** có thể là các linh kiện mới, đã qua sử dụng, được tân trang hoặc không phải là linh kiện nguyên bản của **Nhà sản xuất** được sản xuất theo các thông số kỹ thuật xuất xưởng của **Sản phẩm** nguyên bản.
- **“Thay thế”, “Sản phẩm thay thế”**: một sản phẩm được cung cấp cho **Bạn** thông qua việc sắp xếp của **Chúng tôi** trong trường hợp **Chúng tôi** xác định rằng **Sản phẩm được bảo hành** không **Sửa chữa** được. **Chúng tôi** bảo lưu quyền **Thay thế Sản phẩm được bảo hành** bằng một sản phẩm mới, được dựng lại hoặc được tân trang có các tính năng và chức năng tương đương hoặc tương tự. **Chúng tôi** không đảm bảo rằng **Sản phẩm thay thế** sẽ có cùng mẫu, kích cỡ, kích thước hoặc màu sắc giống như **Sản phẩm được bảo hành** trước đó.
- **“Nhà bán lẻ”**: bên bán hàng được **Microsoft** ủy quyền bán **Hợp đồng** này cho **Bạn**.
- **“Hợp đồng dịch vụ”, “Hợp đồng”**: tài liệu này trình bày chi tiết tất cả các điều khoản, điều kiện, loại trừ và giới hạn **Bảo hành** áp dụng cho **Hợp đồng dịch vụ phần cứng mở rộng của Microsoft** đã được cung cấp cho **Bạn** khi hoàn tất mua hàng từ **Nhà bán lẻ của chúng tôi**.
- **“Thời hạn”**: khoảng thời gian được ghi trên **Đơn mua hàng của bạn**, cho biết khoảng thời gian các điều khoản của **Hợp đồng** này có hiệu lực.
- **“Chúng tôi”, “của Chúng tôi”, “Nhà cung cấp”, “Bên quản lý”**: (các) bên có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ theo **Hợp đồng** này với tư cách là **Nhà cung cấp Hợp đồng**/bên có nghĩa vụ, cũng như chịu trách nhiệm quản lý **Hợp đồng** này với tư cách là **Bên quản lý**, cụ thể là **Microsoft Regional Sales Pte Ltd**, có địa chỉ tại 182 Cecil Street, #13-01, Fraser Tower, Singapore 069547.
- **“Bạn”, “của Bạn”**: người mua/chủ sở hữu **Sản phẩm được bảo hành** theo quy định của **Hợp đồng** này. Trong trường hợp chuyển nhượng đủ điều kiện, định nghĩa này đề cập đến người mà **Hợp đồng** này đã được chuyển nhượng hợp lệ.

LÃNH THỔ

Hợp đồng dịch vụ này chỉ có hiệu lực và đủ điều kiện mua hàng ở Việt Nam.

THỜI HẠN HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ - NGÀY BẢO HÀNH CÓ HIỆU LỰC

Bảo hành sai sót bắt đầu khi kết thúc thời hạn bảo hành linh kiện gốc và/hoặc bảo hành tay nghề lao động của **Nhà sản xuất** và tiếp tục trong suốt thời gian còn lại của **Thời hạn** như ghi rõ trong **Đơn mua hàng của bạn** hoặc cho đến khi đạt đến **Giới hạn trách nhiệm pháp lý**, tính theo sự kiện nào xảy ra trước.

TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN CỦA SẢN PHẨM

Để đủ điều kiện được **Bảo hành** theo **Hợp đồng dịch vụ** này, **Sản phẩm** phải: (i) là **Sản phẩm được bảo hành**; (ii) được mua từ **Microsoft** hoặc **Nhà bán lẻ** được ủy quyền; và (iii) có chính sách bảo hành tối thiểu mười hai (12) tháng của **Nhà sản xuất** đi kèm **Sản phẩm**.

CÁC MỤC ĐƯỢC BẢO HÀNH – THÔNG TIN CHUNG

Trong **Thời hạn** được mô tả trong phần “**Thời hạn hợp đồng dịch vụ - Ngày bảo hành có hiệu lực**”, trong trường hợp có **Yêu cầu dịch vụ được bảo hành** theo quyết định riêng của **Chúng tôi**, **Hợp đồng** này cung cấp (i) nhân công và/hoặc linh kiện cần thiết để **Sửa chữa Sản phẩm được bảo hành**; (ii) **Sản phẩm thay thế** cho **Sản phẩm được bảo hành** thay cho việc **Sửa chữa**; hoặc (iii) **Sản phẩm thay thế** trực tiếp cho **Sản phẩm được bảo hành**.

nếu được nêu rõ trong phần mô tả **Gói dịch vụ của bạn**. Vui lòng tham khảo phần “Tùy chọn gói bảo hành” áp dụng cho **Gói dịch vụ của bạn** để biết chi tiết đầy đủ.

Chúng tôi sẽ **Sửa chữa** hoặc **Thay thế Sản phẩm của bạn** theo các điều khoản trong **Hợp đồng** này. Nếu **Chúng tôi** quyết định **Thay thế Sản phẩm của bạn**, những tiến bộ công nghệ có thể dẫn đến **Sản phẩm thay thế** có giá bán thấp hơn **Sản phẩm được bảo hành** trước đó và Bạn sẽ không được hoàn lại tiền dựa trên bất kỳ khoản chênh lệch chi phí nào của **Sản phẩm thay thế**. Bất kỳ và tất cả các linh kiện hoặc bộ phận **Được thay thế** theo **Hợp đồng** này sẽ hoàn toàn trở thành tài sản của **Chúng tôi**. Khi **Sản phẩm thay thế** có sẵn và được cung cấp thay cho việc **Sửa chữa**, mọi phụ kiện, linh kiện đi kèm và/hoặc thiết bị ngoại vi đi kèm **Sản phẩm**, nhưng không được cung cấp và bán kèm bởi **Nhà sản xuất** trong bao bì sản phẩm và trong giao dịch bán hàng ban đầu của **Sản phẩm được bảo hành**, sẽ không được gửi kèm cùng **Sản phẩm thay thế**.

THÔNG BÁO QUAN TRỌNG LIÊN QUAN ĐẾN BẢO HÀNH THEO HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ NÀY

- A. Nếu **Chúng tôi** cung cấp **Sản phẩm thay thế** cho **Bạn**, bất kỳ hoặc tất cả điều khoản sau đây có thể được áp dụng:
- ▶ **Chúng tôi** bảo lưu quyền **Thay thế Sản phẩm** có sai sót bằng một sản phẩm mới, được dựng lại hoặc được tân trang có tính năng và chức năng tương tự hoặc tương đương; có thể không cùng mẫu, kích cỡ, kích thước hoặc màu sắc như **Sản phẩm** trước đó.
 - ▶ Những cải tiến về công nghệ có thể dẫn đến **Sản phẩm thay thế** có giá bán lẻ hoặc giá thị trường thấp hơn **Sản phẩm** trước đó và trong trường hợp đó, **Hợp đồng** này sẽ không cung cấp cho **Bạn** bất kỳ khoản bồi hoàn nào cho sự chênh lệch giá đó.
 - ▶ Bất kỳ và tất cả linh kiện, thành phần hoặc toàn bộ **Sản phẩm Được thay thế** theo các điều khoản trong **Hợp đồng** này sẽ hoàn toàn trở thành tài sản của **Chúng tôi**.
- B. **Phạm vi bảo hành** được mô tả theo **Hợp đồng** này sẽ không **Thay thế** hoặc cung cấp bất kỳ quyền lợi trùng lặp nào trong thời gian bảo hành hợp lệ của **Nhà sản xuất**. Trong thời gian đó, mọi vấn đề được **Bảo hành** theo bảo hành của **Nhà sản xuất** thuộc trách nhiệm duy nhất của **Nhà sản xuất** và sẽ không được **Bảo hành** theo **Hợp đồng** này; bất kể **Nhà sản xuất** có khả năng thực hiện các nghĩa vụ của mình hay không.
- C. **Phạm vi bảo hành** theo **Hợp đồng** này được giới hạn trong phạm vi được mô tả cụ thể trong tài liệu này, khi áp dụng cho **Hợp đồng của bạn**. Mọi hạng mục không được đề cập cụ thể trong tài liệu này sẽ không **Được bảo hành** (bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ dịch vụ đào tạo nào được cung cấp riêng bởi **Microsoft** hoặc các chi nhánh của **Microsoft**).
- D. Trách nhiệm của **Bạn**: **Bạn** có trách nhiệm thường xuyên sao lưu bất kỳ/tất cả phần mềm và/hoặc dữ liệu; đặc biệt trước khi yêu cầu bất kỳ dịch vụ **Bảo hành** nào theo **Hợp đồng** này. Các dịch vụ chuyển hoặc khôi phục phần mềm và/hoặc dữ liệu không nằm trong phạm vi **Bảo hành**.
- E. Trong trường hợp xảy ra sự cố dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền của **Chúng tôi** không xác định được **Sai sót**, **Bạn** chịu trách nhiệm thanh toán mọi chi phí liên quan đến dịch vụ đó, bao gồm mọi phí vận chuyển.

TÙY CHỌN GÓI BẢO HÀNH

(Như đề cập trên **Đơn-mua hàng của bạn** và áp dụng cho **Bạn**.)

Bạn có thể xem thông tin chi tiết về **Hợp đồng dịch vụ của mình** tại <https://mybusinessservice.surface.com/>.

Khi bạn mua, **Hợp đồng** này cung cấp **Phạm vi bảo hành** như mô tả trong phần “Các mục được bảo hành – Thông tin chung”, bao gồm cả **Sai sót** và tuân theo các điều khoản sau đây:

SẢN PHẨM ĐƯỢC BẢO HÀNH TRONG GÓI DỊCH VỤ SURFACE

Thiết bị dòng Surface cùng với bất kỳ thành phần nào khác có trong bao bì thiết bị gốc, chẳng hạn như các phụ kiện mang nhãn hiệu Surface và bộ cấp nguồn có dây đi kèm, nếu có, sẽ được **Bảo hành** theo **Chương trình** này.

PHẠM VI BẢO HÀNH CỦA GÓI DỊCH VỤ SURFACE

Trong **Gói dịch vụ Surface của bạn**, **Bạn** được **Bảo hành** tối đa hai (2) **Yêu cầu dịch vụ** cho một **Sản phẩm được bảo hành** và tối đa một (1) **Yêu cầu dịch vụ** cho các phụ kiện và bộ cấp nguồn mang nhãn hiệu Surface khi được bao gồm trong bao bì thiết bị gốc (như minh họa trong bảng bên dưới) trong **Thời hạn hợp đồng Sửa chữa** và/hoặc **Thay thế** thiết bị của **Bạn** trong trường hợp **Sai sót**, tùy thuộc vào **Giới hạn trách nhiệm pháp lý** không vượt quá **Giá mua sản phẩm**.

KHI ĐẠT ĐẾN GIỚI HẠN HAI (2) **YÊU CẦU DỊCH VỤ** CHO THIẾT BỊ DÒNG SURFACE, **PHẠM VI BẢO HÀNH THEO GÓI DỊCH VỤ NÀY SẼ KẾT THÚC**, BẮT KỂ KHOẢNG THỜI GIAN CÒN LẠI THEO **THỜI HẠN HỢP ĐỒNG HIỆN HÀNH**.

SẢN PHẨM ĐƯỢC BẢO HÀNH	SỐ LƯỢNG TỐI ĐA YÊU CẦU DỊCH VỤ ĐƯỢC BẢO HÀNH
Thiết bị dòng Surface	hai (2)
Bộ cấp nguồn có dây kèm theo khi được bao gồm trong bao bì thiết bị gốc	một (1)
Các phụ kiện mang nhãn hiệu Surface khi được bao gồm trong bao bì thiết bị gốc	một (1) mỗi phụ kiện

PHÍ QUẢN LÝ

Theo **Gói dịch vụ Surface của bạn** không cần **Phí quản lý**.

SẢN PHẨM THAY THẾ TRAO ĐỔI NÂNG CAO THEO GÓI DỊCH VỤ NÀY

Nếu **Chúng tôi** chọn cung cấp **Sản phẩm Thay thế**, **Chúng tôi** có thể cung cấp dịch vụ trao đổi nâng cao. Nếu **Chúng tôi** cung cấp dịch vụ trao đổi nâng cao, **Sản phẩm thay thế** sẽ được giao cho **Bạn** trước khi **Chúng tôi** nhận được **Sản phẩm** bị lỗi. Đối lại, **Sản phẩm** bị lỗi phải được gửi lại cho **Chúng tôi** trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ khi xác nhận nhận được **Sản phẩm thay thế** hoặc khoảng thời gian lâu hơn như đã thỏa thuận với **Chúng tôi**.

Nếu **Sản phẩm** bị lỗi không được gửi lại cho **Chúng tôi** trong khung thời gian được yêu cầu hoặc đã thỏa thuận, **Bạn** sẽ phải trả một khoản phí thiết bị không gửi lại bằng với giá bán lẻ **Sản phẩm thay thế** của **Nhà sản xuất**.

PHẠM VI BẢO HÀNH SẢN PHẨM THAY THẾ

Sản phẩm thay thế được cung cấp theo **Gói dịch vụ** này sẽ tự động được coi là **Sản phẩm được bảo hành** được tham chiếu trong suốt các điều khoản của **Hợp đồng** này, và **Phạm vi bảo hành** cho **Sản phẩm thay thế** như vậy sẽ tiếp tục cho đến hết **Thời hạn hợp đồng** hiện tại của **Bạn** (giả định rằng còn thời gian trong **Thời hạn** hiện tại của **Bạn** và chưa đạt đến **Giới hạn trách nhiệm pháp lý**). Việc **Thay thế** sẽ không kéo dài **Thời hạn hợp đồng** hiện tại của **Bạn**.

CÁC MỤC KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH – LOẠI TRỪ

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ NÀY KHÔNG BAO GỒM BẤT KỲ YÊU CẦU DỊCH VỤ NÀO LIÊN QUAN ĐẾN HOẶC DO:

- a) **Thiệt hại do tai nạn.**
- b) **Các điều kiện có sẵn** đã phát sinh hoặc **Bạn** đã xác định (“**Các điều kiện có sẵn**” đề cập đến hư hại hoặc khiếm khuyết liên quan đến **Sản phẩm** tồn tại trước khi **Hợp đồng** này được mua).
- c) **Bạn** hoặc Người đại diện của **Bạn** đóng gói và/hoặc vận chuyển không đúng cách dẫn đến hư hỏng **Sản phẩm** trong quá trình vận chuyển, bao gồm cả việc bảo quản **Sản phẩm** không đúng cách trong quá trình vận chuyển.
- d) Bất kỳ thiệt hại ngẫu nhiên hoặc do hậu quả hoặc tổn thất gián tiếp nào bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) thiệt hại về tài sản, thời gian bị mất, dữ liệu bị mất hoặc thu nhập bị mất do **Sai sót** đã xác định, bất kỳ lỗi cơ/điện không được xác định nào, các dịch vụ đào tạo do **Microsoft** hoặc các chi nhánh của **Microsoft** cung cấp riêng hoặc bất kỳ loại thiệt hại nào khác của hoặc liên kết với **Sản phẩm**; bao gồm, nhưng không giới hạn ở bất kỳ thiệt bị không được bảo hành nào được sử dụng cùng với **Sản phẩm**; (ii) sự chậm trễ trong việc cung cấp dịch vụ hoặc không thể cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do gì; (iii) sự không có sẵn bất kỳ linh kiện/thành phần nào; (iv) bất kỳ chi phí nào phát sinh mà **Bạn** phải trả liên quan đến việc lắp đặt tùy chỉnh để phù hợp với **Sản phẩm**, chẳng hạn như giá đỡ, giá treo và hốc tường tùy chỉnh của bên thứ ba và những thứ tương tự; hoặc (v) **Sản phẩm thay thế** có model, kích thước, kích cỡ hoặc màu sắc khác với **Sản phẩm được bảo hành** gốc.
- e) Các sửa đổi, điều chỉnh, thay đổi, thao tác hoặc **Sửa chữa** được thực hiện bởi bất kỳ ai khác ngoài kỹ thuật viên dịch vụ được **Chúng tôi** ủy quyền hoặc người khác tuân theo thông số kỹ thuật của **Nhà sản xuất**.
- f) Hư hỏng do đóng băng, quá nhiệt, rỉ sét, ăn mòn, cong vênh hoặc uốn cong.
- g) Hao mòn, hoặc suy giảm dần tính năng của **Sản phẩm**.
- h) Việc cố ý xử lý **Sản phẩm** theo cách gây hại, gây thương tích, ác ý, lừa dối hoặc phản cảm dẫn đến hư hại và/hoặc hỏng hóc.
- i) Hư hỏng hoặc sự cố của **Sản phẩm của bạn** gây ra bởi hoặc do nội dung kỹ thuật số, phần mềm (dù được tải sẵn hay không), bao gồm nhưng không giới hạn ở hoạt động của vi rút phần mềm, thiếu các bản cập nhật phần mềm hoặc bất kỳ sự cố nào khác dựa trên phần mềm/kỹ thuật số.
- j) Mất mát, trộm cắp, hoặc hành vi nghịch ngợm ác ý hoặc biến mất.
- k) Các sự kiện ngẫu nhiên bao gồm, nhưng không giới hạn ở: bạo loạn, bức xạ hạt nhân, hành động hoặc ô nhiễm phóng xạ, điều kiện môi trường, tiếp xúc với điều kiện thời tiết hoặc hiểm họa của thiên nhiên; sụp đổ, nổ hoặc va chạm với một vật khác; cháy, bất kỳ loại kết tủa hoặc độ ẩm nào, sét, bụi bẩn/cát, khói, hoặc sự cố viễn thông khác.
- l) Không thực hiện bảo trì theo khuyến nghị của **Nhà sản xuất**, vận hành/bảo quản **Sản phẩm** trong các điều kiện ngoài thông số kỹ thuật hoặc hướng dẫn của **Nhà sản xuất**.
- m) **Các sản phẩm** thuộc diện **Nhà sản xuất** thu hồi, bảo hành hoặc làm lại để **Sửa chữa** các thiếu sót về thiết kế hoặc thành phần, cấu tạo không phù hợp, hoặc lỗi của **Nhà sản xuất** bất kể **Nhà sản xuất** có khả năng chi trả cho các **Sửa chữa** đó hay không.
- n) **Các sản phẩm** đã xóa hoặc thay đổi số sê-ri.
- o) Tuy nhiên, hư hỏng thẩm mỹ gây ra cho **Sản phẩm của bạn**, bao gồm hoen ố, trầy xước và móp méo trừ khi hư hỏng thẩm mỹ đó dẫn đến mất chức năng.
- p) Bảo trì, điều chỉnh, sửa đổi hoặc bảo dưỡng định kỳ hoặc phòng ngừa thông thường.
- q) Các phụ kiện hoặc tiện ích bổ sung không được liệt kê trong điều khoản “**Sản phẩm được bảo hành**” ở trên (bất kể những sản phẩm này có phải do **Microsoft** cung cấp ngay từ đầu trong lần mua trọn gói ban đầu hay không).
- r) Chi phí của các bộ phận thành phần không được bảo hành bởi **Nhà sản xuất** ban đầu của **Sản phẩm** hoặc bất kỳ bộ phận nào không hoạt động/không chạy bằng điện; bao gồm nhưng không giới hạn ở: các bộ phận bằng nhựa hoặc các bộ phận khác như cáp phụ kiện, pin (trừ trường hợp có thể được quy định khác trong **Hợp đồng** này), đầu nối, dây điện, cầu chì, bàn phím, thân hoặc khuôn nhựa, công tắc và hệ thống dây điện.
- s) Trách nhiệm pháp lý hoặc thiệt hại đối với tài sản hoặc thương tật hoặc tử vong đối với bất kỳ người nào phát sinh từ việc vận hành, bảo trì hoặc sử dụng **Sản phẩm** hoặc **Sản phẩm thay thế** được cung cấp theo các quy định của **Hợp đồng** này.
- t) Mọi chi phí phát sinh do hỏng hóc của bất kỳ vật dụng nào được coi là vật phẩm tiêu hao.
- u) Bất kỳ **Yêu cầu dịch vụ** mà **Đơn mua hàng của bạn** không được cung cấp ngoại trừ trường hợp **Chúng tôi** đồng ý chuyển giao quyền lợi của **Hợp đồng**.
- v) Bất kỳ **Yêu cầu dịch vụ** nào về việc khôi phục phần mềm hoặc dữ liệu, hoặc để truy xuất dữ liệu từ **Sản phẩm của bạn**.
- w) Bất kỳ tổn thất, thiệt hại, trách nhiệm pháp lý hoặc chi phí nào trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra bởi hoặc góp phần hoặc phát sinh từ việc sử dụng hoặc vận hành, như một phương tiện gây hại cho bất kỳ máy tính, hệ thống máy tính, chương trình phần mềm máy tính nào, mã độc hại, vi rút máy tính hoặc quy trình hoặc bất kỳ hệ thống điện tử nào khác.
- x) Bất kỳ **Yêu cầu dịch vụ** hoặc quyền lợi nào theo **Hợp đồng** này trong phạm vi việc cung cấp bảo hành, thanh toán **Yêu cầu dịch vụ** đó hoặc các điều khoản của quyền lợi đó sẽ khiến **Chúng tôi** phải chịu bất kỳ biện pháp trừng phạt, cấm đoán hoặc hạn chế nào theo các nghị quyết của Liên Hợp Quốc, hoặc luật hiện hành khác.
- y) Bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ việc truy cập hoặc sử dụng trái phép bất kỳ hệ thống, phần mềm, phần cứng hoặc chương trình cập nhật nào hoặc bất kỳ hành động sửa đổi, lập trình lại, phá hủy hoặc xóa dữ liệu hoặc phần mềm bằng bất kỳ phương tiện nào.

CÁCH GỬI YÊU CẦU DỊCH VỤ

LƯU Ý QUAN TRỌNG: VIỆC GỬI YÊU CẦU DỊCH VỤ KHÔNG TỰ ĐỘNG CÓ NGHĨA LÀ SAI SÓT VỀ SẢN PHẨM CỦA BẠN ĐƯỢC BẢO HÀNH TRONG HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ NÀY. ĐỂ YÊU CẦU DỊCH VỤ ĐƯỢC XEM XÉT, TRƯỚC TIÊN, BẠN CẦN LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI ĐỂ ĐƯỢC CHẨN ĐOÁN BAN ĐẦU VỀ VẤN ĐỀ VỚI SẢN PHẨM CỦA BẠN. KHÔNG CÓ BẢO HÀNH NÀO THEO HỢP ĐỒNG NÀY NẾU BẠN THỰC HIỆN SỬA CHỮA KHÔNG ĐƯỢC ỦY QUYỀN.

Vui lòng chuẩn bị sẵn **Đơn-mua hàng của bạn** và gọi cho **Chúng tôi** theo số điện thoại có tại <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> hoặc truy cập <https://mybusinessservice.surface.com/>. Các đại diện được ủy quyền của **chúng tôi** sẽ nhanh chóng có được thông tin chi tiết về vấn đề **Bạn** đang gặp phải với **Sản phẩm** và trước tiên sẽ cố gắng giải quyết tình huống này qua điện thoại và/hoặc từ xa. Nếu **Chúng tôi** không thành công trong việc giải quyết vấn đề qua điện thoại và/hoặc từ xa, **Bạn** sẽ được cung cấp số **Yêu cầu dịch vụ** và hướng dẫn thêm về cách nhận dịch vụ cho **Sản phẩm của bạn**.

Vui lòng không mang hoặc trả **Sản phẩm của bạn** cho **Nhà bán lẻ** hoặc gửi **Sản phẩm của bạn** ở bất kỳ đâu, trừ khi **Chúng tôi** hướng dẫn **Bạn** làm như vậy. Nếu **Bạn được Chúng tôi** hướng dẫn mang **Sản phẩm** đến một nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền gần **Bạn** hoặc đến **Nhà bán lẻ**, hoặc nếu **Bạn** được hướng dẫn gửi **Sản phẩm** qua đường bưu điện ở nơi khác (chẳng hạn như trung tâm kho được ủy quyền), vui lòng đảm bảo bao gồm tất cả những mục sau đây với **Sản phẩm của bạn**:

- Sản phẩm** bị lỗi;
- Bản sao **Đơn-mua hàng của bạn**;
- Mô tả ngắn gọn bằng văn bản về vấn đề **Bạn** đang gặp phải với **Sản phẩm**; và
- Ghi chú nổi bật về số **Yêu cầu dịch vụ của Bạn** mà **Chúng tôi** đã cung cấp cho **Bạn**.

GHI CHÚ: Nếu **Chúng tôi** yêu cầu **Bạn gửi Sản phẩm** qua đường bưu điện ở nơi khác, **Chúng tôi** sẽ cung cấp cho **Bạn** hướng dẫn cụ thể về cách gửi **Sản phẩm** qua đường bưu điện. Đối với dịch vụ gửi qua đường bưu điện, **Chúng tôi** sẽ thanh toán phí vận chuyển đến và từ địa điểm của **Bạn** nếu **Bạn** làm theo tất cả các hướng dẫn. **Bạn** nên thận trọng khi vận chuyển và/hoặc gửi **Sản phẩm**, vì **Chúng tôi** không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản phí vận chuyển hàng hóa nào hoặc thiệt hại do **Bạn** đóng gói không đúng cách.

Bảo hành chỉ được cung cấp cho **các Sửa chữa** đủ điều kiện được thực hiện bởi nhân viên bảo dưỡng, **Nhà bán lẻ** hoặc trung tâm kho hàng đã được **Chúng tôi** ủy quyền. Nếu **Thời hạn của bạn** hết hạn trong thời gian **Yêu cầu dịch vụ** được chấp thuận, **Bảo hành** theo **Hợp đồng** này sẽ được gia hạn cho đến ngày mà **Yêu cầu dịch vụ** được chấp thuận đang thực hiện được hoàn thành đầy đủ theo các điều khoản và điều kiện trong **Hợp đồng** này.

KHẢ NĂNG GIA HẠN

Bảo hành theo **Hợp đồng dịch vụ** này không thể gia hạn.

KHẢ NĂNG CHUYỂN NHƯỢNG

Bảo hành theo **Hợp đồng dịch vụ** này không thể được **Bạn** chuyển nhượng cho bất kỳ bên hoặc sản phẩm nào khác.

HỦY

QUYỀN HỦY CỦA BẠN

Bạn có thể hủy **Hợp đồng dịch vụ** này bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho **Chúng tôi** về yêu cầu hủy bỏ theo thông tin chi tiết bên dưới.

Bạn có thể viết thư cho **Chúng tôi** để Hủy hợp đồng, Microsoft Regional Sales Pte. Ltd., có địa chỉ tại 182 Cecil Street, #13-01, Fraser Tower, Singapore 069547, gọi cho **Chúng tôi** theo số điện thoại có tại <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> hoặc qua email theo địa chỉ msespbus@microsoft.com.

Nếu yêu cầu hủy của **Bạn** là trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua **Hợp đồng**, **Bạn** sẽ được hoàn lại một trăm phần trăm (100%) giá/phí mua **Hợp đồng** mà **Bạn** đã thanh toán, trừ đi bất kỳ **Yêu cầu dịch vụ** nào mà **Chúng tôi** đã thanh toán.

Nếu yêu cầu hủy của **Bạn** được thực hiện sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua **Hợp đồng**, **Bạn** sẽ nhận được khoản hoàn trả theo tỷ lệ của giá/phí mua **Hợp đồng** mà **Bạn** đã thanh toán, trừ đi mọi **Yêu cầu dịch vụ** mà **Chúng tôi** đã thanh toán.

QUYỀN HỦY CỦA CHÚNG TÔI

Nếu **Chúng tôi** hủy **Hợp đồng** này, **Chúng tôi** sẽ thông báo bằng văn bản cho **Bạn** ít nhất ba mươi (30) ngày trước ngày hủy bỏ có hiệu lực. Thông báo đó sẽ được gửi đến địa chỉ của **Bạn** trong hồ sơ của **Chúng tôi** (email hoặc địa chỉ thực nếu có), với lý do và ngày hủy bỏ có hiệu lực. Nếu **Chúng tôi** hủy **Hợp đồng** này,

Bạn sẽ nhận được khoản hoàn trả theo tỷ lệ dựa trên các tiêu chí tương tự như đã nêu ở trên và không áp dụng phí hủy bỏ.

Chúng tôi chỉ có thể hủy **Hợp đồng** này vì các lý do sau:

- Bạn** không thanh toán giá/phí mua **Hợp đồng**;
- Bạn** kê khai sai yếu tố quan trọng; hoặc
- Bạn** vi phạm đáng kể các nghĩa vụ theo **Hợp đồng** này liên quan đến **Sản phẩm** hoặc việc sử dụng **Sản phẩm**.

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

Chúng tôi luôn muốn cung cấp cho **Bạn** dịch vụ hạng nhất. Tuy nhiên, nếu **Bạn** không hài lòng với dịch vụ, vui lòng thông báo cho một trong những đại diện của **Chúng tôi** theo số điện thoại có tại <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> hoặc qua email theo địa chỉ msespbus@microsoft.com.

Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi **Chúng tôi** nhận được khiếu nại của **Bạn**. Nếu không thể trả lời đầy đủ cho **Bạn** trong thời gian này (ví dụ:

vì cần phải điều tra chi tiết), **Chúng tôi** sẽ cung cấp cho **Bạn** một phản hồi tạm thời cho **Bạn** biết những gì đang được thực hiện để giải quyết khiếu nại của **Bạn**, trong khi **Bạn**

có thể chờ trả lời đầy đủ từ chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, khiếu nại của **Bạn** sẽ được giải quyết trong vòng bốn (4) tuần.

QUYỀN RIÊNG TƯ VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU

BẢO VỆ DỮ LIỆU

Chúng tôi cam kết bảo vệ và tôn trọng quyền riêng tư của **Bạn** theo Luật bảo vệ dữ liệu hiện hành ("Pháp luật"). Đối với các mục đích của Pháp luật, Bên kiểm soát dữ liệu là **Microsoft**. Thông qua việc mua **Hợp đồng dịch vụ** này, **Bạn** đồng ý rằng **Chúng tôi** có thể thu thập và xử lý dữ liệu thay mặt **Bạn** khi **Chúng tôi** cung cấp các dịch vụ được dự tính theo **Hợp đồng** này. Dưới đây là tóm tắt về các cách chính mà **Chúng tôi** xử lý dữ liệu cá nhân của **Bạn**. Để biết thêm thông tin về các chính sách về quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu của **Chúng tôi** (bao gồm dữ liệu cá nhân sẽ được thu thập và xử lý), vui lòng truy cập trang web của **Chúng tôi** theo địa chỉ <https://privacy.microsoft.com/>.

Bạn thừa nhận và đồng ý rằng **Bạn** đã đọc và chấp nhận các chính sách về quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu của **Chúng tôi** theo quy định trên trang web của **Chúng tôi** tại <https://privacy.microsoft.com> bao gồm quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu trong Thỏa thuận này.

CÁCH CHÚNG TÔI SỬ DỤNG DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA BẠN VÀ NGƯỜI CHÚNG TÔI CHIA SẺ DỮ LIỆU ĐÓ

Chúng tôi sẽ xử lý dữ liệu cá nhân, là bất kỳ thông tin nào liên quan đến một thể nhân được xác định hoặc có thể nhận dạng được, **Chúng tôi** nắm giữ về **Bạn** theo những cách sau:

- Với mục đích cung cấp **Yêu cầu dịch vụ** và bất kỳ mục đích liên quan nào khác. Điều này có thể bao gồm các quyết định được thực hiện thông qua các phương tiện tự động, điều này là để thực hiện hợp đồng giữa **Chúng tôi** và **Bạn**.
- Đối với mục đích nghiên cứu hoặc thống kê, điều này là vì lợi ích hợp pháp của **Chúng tôi**: để **Chúng tôi** phân tích hoạt động lịch sử, cải thiện các thuật toán xếp hạng và giúp dự đoán tác động kinh doanh trong tương lai, tăng cường lợi ích thương mại, tăng cường cung cấp sản phẩm và phát triển các hệ thống và quy trình mới cũng như các nghĩa vụ pháp lý dựa trên quyền tài phán bên ngoài Việt Nam.
- Cung cấp cho **Bạn** thông tin, sản phẩm hoặc dịch vụ mà **Bạn** yêu cầu từ **Chúng tôi** hoặc **Chúng tôi** cảm thấy có thể khiến **Bạn** quan tâm, khi **Bạn** đã đồng ý cho phép liên hệ vì những mục đích đó.
- Để thông báo cho **Bạn** về những thay đổi đối với dịch vụ của **Chúng tôi**, đây là nghĩa vụ pháp lý và quy định của **Chúng tôi**.
- Để bảo vệ chống lại gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố và để đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý hoặc quy định chung, điều này là bắt buộc để đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý và quy định của **Chúng tôi** dựa trên quyền tài phán tại Việt Nam.

TIẾT LỘ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA BẠN

Chúng tôi có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân của **Bạn** cho các bên thứ ba liên quan đến việc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho **Chúng tôi**, hoặc cho các nhà cung cấp dịch vụ thực hiện dịch vụ thay mặt **Chúng tôi**. Bao gồm, các công ty thuộc tập đoàn, đại lý, quản trị viên bên thứ ba, công ty bảo hiểm, cơ quan tín dụng, cơ quan phát hiện gian lận, kế toán, cơ quan quản lý và theo yêu cầu của pháp luật.

QUYỀN CỦA BẠN

Bạn có quyền:

- Phản đối việc xử lý dữ liệu cá nhân của **Bạn** cho các mục đích tiếp thị trực tiếp bất kỳ lúc nào;
- Phản đối việc xử lý dữ liệu cá nhân của **Bạn** khi việc xử lý dựa trên lợi ích hợp pháp của **Chúng tôi**;
- Truy cập và lấy bản sao dữ liệu cá nhân trong phạm vi kiểm soát của **Chúng tôi** và thông tin về cách thức và cơ sở xử lý dữ liệu cá nhân này;
- Yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của **Bạn**;
- Yêu cầu cập nhật hoặc sửa bất kỳ dữ liệu nào thiếu, không đầy đủ hoặc không chính xác;
- Hạn chế việc xử lý dữ liệu của **Bạn**;
- Yêu cầu **Chúng tôi** cung cấp dữ liệu cá nhân của **Bạn** cho **Bạn** ở định dạng có cấu trúc, được sử dụng phổ biến, máy có thể đọc được hoặc **Bạn** có thể yêu cầu "chuyển" dữ liệu đó trực tiếp đến một bên kiểm soát dữ liệu khác, nhưng trong mỗi trường hợp chỉ khi việc xử lý dựa trên sự đồng ý của **Bạn** hoặc việc thực hiện hợp đồng với **Bạn** và quá trình xử lý được thực hiện bằng các phương tiện tự động;
- Nộp đơn khiếu nại với cơ quan bảo vệ dữ liệu địa phương; và
- Rút lại sự đồng ý của **Bạn** bất cứ lúc nào khi việc xử lý dựa trên sự đồng ý của **Bạn** mà không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dựa trên sự đồng ý trước khi rút lại.

LƯU GIỮ

Dữ liệu của **Bạn** sẽ không được lưu giữ lâu hơn mức cần thiết và sẽ được quản lý theo chính sách lưu giữ dữ liệu của **Chúng tôi**. Trong hầu hết các trường hợp, thời hạn lưu giữ sẽ kéo dài mười (10) năm sau khi hết hạn **Hợp đồng** hoặc mối quan hệ kinh doanh với **Bạn**, trừ khi **Chúng tôi** được yêu cầu lưu giữ dữ liệu trong thời gian dài hơn do yêu cầu kinh doanh, pháp lý hoặc quy định.

Nếu **Bạn** có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến việc **Chúng tôi** sử dụng dữ liệu cá nhân của **Bạn**, vui lòng liên hệ với **Chúng tôi** theo địa chỉ <https://privacy.microsoft.com>.

CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

- A. **Hợp đồng phụ; chuyển nhượng.** Chúng tôi có thể ký hợp đồng phụ hoặc chỉ định việc thực hiện các nghĩa vụ của Chúng tôi cho các bên thứ ba, nhưng Chúng tôi sẽ không thay đổi nghĩa vụ của Chúng tôi đối với Bạn khi làm như vậy.
- B. **Từ bỏ; tính hiệu lực từng phần.** Việc bất kỳ bên nào không thực hiện hoặc trì hoãn thực thi bất kỳ điều khoản nào trong các điều khoản và điều kiện này sẽ không cấu thành sự từ bỏ bất kỳ quyền nào như vậy. Nếu bất kỳ quy định nào trong các điều khoản và điều kiện này bị tuyên bố là không thể thi hành hoặc không hợp lệ theo bất kỳ luật hiện hành nào, thì quy định đó sẽ được hiểu là tuân theo thẩm quyền pháp lý và trong tất cả các khía cạnh khác, các điều khoản và điều kiện sẽ vẫn có đầy đủ hiệu lực.
- C. **Các thông báo.** Bạn hoàn toàn chấp thuận việc chúng tôi liên hệ với Bạn, cho bất kỳ và tất cả các mục đích, theo bất kỳ số điện thoại nào, hoặc địa chỉ thực hoặc điện tử mà Bạn cung cấp cho Chúng tôi. Tất cả các thông báo hoặc yêu cầu liên quan đến Hợp đồng này sẽ được lập thành văn bản và có thể được gửi bằng bất kỳ phương tiện hợp lý nào bao gồm thư, email, tin nhắn văn bản hoặc hãng chuyển phát nhanh thương mại qua đêm được công nhận. Các thông báo cho Bạn được coi là đã được gửi đến Bạn bằng email mà Bạn đã cung cấp cho Chúng tôi, hoặc bảy (7) ngày sau khi gửi thư đến địa chỉ đường phố Bạn đã cung cấp.
- D. **Ngôn ngữ.** Hợp đồng này được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa văn bản tiếng Anh và văn bản tiếng Việt, văn bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.
- E. **Luật.** Luật điều chỉnh đối với Hợp đồng là luật tại Việt Nam mà các tòa án có thẩm quyền không độc quyền xét xử bất kỳ tranh chấp nào giữa các bên trong Hợp đồng này.

TOÀN BỘ THỎA THUẬN

Hợp đồng dịch vụ này; bao gồm Đơn mua hàng, các điều khoản, điều kiện, giới hạn, ngoại lệ và loại trừ tạo thành thỏa thuận toàn bộ giữa Chúng tôi và Bạn và không có cam kết, lời hứa hoặc điều kiện nào không có trong tài liệu này sẽ sửa đổi các mục này, trừ khi pháp luật yêu cầu.

Microsoft và Surface là các nhãn hiệu của nhóm công ty Microsoft.