

**“PERKHIDMATAN PERKAKASAN LANJUTAN MICROSOFT”  
ATAU  
“PERKHIDMATAN PERKAKASAN LANJUTAN MICROSOFT PLUS”**

**Kontrak Perkhidmatan Komersial  
Terma & Syarat**

Sila simpan dokumen terma dan syarat penting inidan **Pesanan Belian** bersama-sama di tempat yang selamat, kerana dokumen ini akan diperlukan pada masa **Tuntutan**. Maklumat yang terkandung dalam dokumen **Kontrak** ini bertujuan untuk menjadi panduan rujukan yang berharga bagi membantu **Anda** menentukan dan memahami perkara yang **Dilindungi** di bawah **Kontrak Anda**. Untuk sebarang pertanyaan tentang maklumat yang terkandung di dalam dokumen **Kontrak** ini, atau **Perlindungan Anda** secara umum, sila hubungi **Kami**.

#### DEFINISI

Sepanjang **Kontrak Perkhidmatan** ini, perkataan berhuruf besar dan ditebalkan berikut mempunyai maksud yang dinyatakan:

- **“Kerosakan Tidak Disengajakan”**: merujuk kepada kerosakan kerana pengendalian, bermakna seperti kerosakan akibat terjatuhnya **Produk Yang Dilindungi**, secara tidak disengajakan, tumpahan cecair, atau yang berkaitan dengan kerosakan skrin.
- **“Yuran Pentadbiran”**: amaun yang **Anda** perlu bayar, setiap **Tuntutan**, untuk perkhidmatan tertentu yang **Dilindungi** di bawah **Kontrak** ini (jika ada).
- **“Kerosakan”**: kegagalan mekanikal dan/atau elektrik bagi **Produk Dilindungi** yang mengakibatkan produk tidak lagi dapat menjalankan fungsi yang dimaksudkan, termasuk kecacatan pada bahan atau mutu kerja dan bukan haus serta lusuh biasa, dan yang berlaku semasa penggunaan biasa **Produk**.
- **“Tuntutan”**: permintaan untuk **Perlindungan** selaras dengan **Kontrak** ini yang dilakukan oleh **Anda**.
- **“Perlindungan”, “Dilindungi”, “Melindungi”**: mempunyai maksud yang diberikan dalam bahagian “Perkara yang **Dilindungi** – Secara umumnya” bagi **Kontrak** ini.
- **“Produk Yang Dilindungi”, “Produk”**: peranti siri **Microsoft Surface** yang layak dibeli oleh **Anda** yang akan **Dilindungi** di bawah **Kontrak Perkhidmatan** ini, tidak termasuk model **Surface Hub** dan **Surface Duo**.
- **“Had Liabiliti”**: Liabiliti maksimum **Kami** kepada **Anda** untuk sebarang **Tuntutan** dan secara keseluruhannya semasa **Terma** bagi **Pelan** seperti yang diperincikan dalam bahagian “Pilihan **Pelan Perlindungan**”.
- **“Pengilang”, “Microsoft”**: kelengkapan asal **Pengilang** bagi **Produk**. Laman web ialah [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Pelan”**: bahagian “Pilihan **Pelan Perlindungan**” di bawah **Kontrak** ini yang **Anda** telah pilih dan beli, seperti yang telah disahkan pada **Pesanan Belian Anda**.
- **“Harga Belian Produk”**: jumlah yang dibayar oleh **Anda** untuk **Produk yang Dilindungi**, tidak termasuk sebarang cukai dan/atau yuran yang berkenaan seperti yang ditunjukkan pada **Pesanan Belian Anda**.
- **“Pesanan Belian”**: dokumen bernombor yang mengesahkan tarikh pembelian **Kontrak** ini berhubung dengan **Produk yang Dilindungi**, nama dan alamat **Anda**, waktu **Tempoh Perlindungan Kontrak**, dan **Pelan** khusus yang **Anda** beli. **Kontrak** ini tidak sah tanpa **Pesanan Belian**.
- **“Pembaikan”**: tindakan yang **Kami** ambil untuk membaiki, memulihkan, atau menyimpan semula **Produk Anda yang Dilindungi** kepada keadaan berfungsi yang baik disebabkan **Kerosakan yang Dilindungi**. Alat ganti yang digunakan untuk **Membaiki Produk yang Dilindungi** mungkin alat ganti **Pengilang** baharu, terpakai, diubah suai atau bukan asli yang berfungsi mengikut spesifikasi kilang **Produk** asal.
- **“Ganti”, “Penggantian”**: item yang dibekalkan kepada **Anda** menerusi pengaturan **Kami** pada ketika **Kami** menentukan **Produk yang Dilindungi** tidak sesuai untuk **Pembaikan**. **Kami** berhak untuk **Menggantikan Produk yang Dilindungi** dengan item yang baharu, dibina semula atau yang diperbaharui dengan ciri dan fungsi yang sama atau serupa. **Kami** tidak memberi jaminan bahawa **Penggantian** akan memberikan model, saiz, dimensi atau warna yang sama seperti **Produk yang Dilindungi** sebelumnya.
- **“Peruncit”**: penjual yang telah diberi kuasa oleh **Microsoft** untuk menjual **Kontrak** ini kepada **Anda**.
- **“Kontrak Perkhidmatan”, “Kontrak”**: dokumen ini memperincikan semua peruntukan, syarat, pengecualian dan pengecualian **Perlindungan** untuk **Kontrak Perkhidmatan** bagi Perkhidmatan Perkakasan Lanjutan **Microsoft** atau Perkhidmatan Perkakasan Lanjutan **Microsoft Plus** yang telah disediakan kepada **Anda** setelah selesai pembelian daripada **Peruncit Kami**.
- **“Tempoh”**: tempoh masa yang ditunjukkan pada **Pesanan Belian Anda** yang mewakili tempoh di mana peruntukan **Kontrak** ini adalah sah.
- **“Kami”, “Kita”, “Pembekal”, “Pentadbir”**: pihak yang diwajibkan untuk menyediakan perkhidmatan di bawah **Kontrak** ini sebagai **Kontrak Pembekal** /obligor, serta mengendalikan pentadbiran di bawah **Kontrak** ini sebagai **Pentadbir**, iaitu **Microsoft Regional Sales Pte. Ltd.**, 182 Cecil Street, #13-01, Fraser Tower, Singapura 069547.
- **“Anda”, “Anda”**: pembeli/pemilik **Produk yang Dilindungi** di bawah peruntukan **Kontrak** ini.

#### WILAYAH

**Kontrak Perlindungan** ini sah dan layak untuk pembelian di Malaysia sahaja.

#### TEMPOH KONTRAK PERKHIDMATAN – TARIKH PERLINDUNGAN BERKUAT KUASA

**Perlindungan** untuk **Kerosakan** bermula selepas tamatnya bahagian asal dan/atau jaminan buruh **Pengilang** dan berterusan untuk baki **Tempoh Anda** seperti yang ditunjukkan pada **Pesanan Belian Anda** atau sehingga **Had Liabiliti** dicapai, yang mana lebih awal.

#### KELAYAKAN PRODUK

Untuk melayakkan mendapat **Perlindungan** di bawah **Kontrak Perkhidmatan** ini, **Produk** tersebut mestilah: (i) menjadi **Produk yang Dilindungi**; (ii) dibeli dari **Microsoft** atau **Peruncit** yang sah; dan (iii) mempunyai minimum dua belas (12) bulan jaminan **Pengilang** dilampirkan pada **Produk**.

#### PERKARA YANG DILINDUNGI – UMUM

Semasa **Tempoh** yang dinyatakan dalam **“Tempoh Kontrak Perkhidmatan** – bahagian “Tarikh Berkuat kuasa bagi **Perlindungan**”, sekiranya berlaku **Tuntutan yang Dilindungi**, mengikut budi bicara **Kami**, **Kontrak** ini disediakan untuk (i) buruh dan/atau alat ganti yang diperlukan bagi **Membaiki**

**Produk yang Dilindungi;** (ii) **Penggantian Produk yang Dilindungi** sebagai ganti **Pembaikan** tersebut; atau (iii) **Penggantian** terus untuk **Produk yang Dilindungi** jika diperincikan pada penerangan **Produk Anda**. Sila rujuk bahagian "Pilihan **Pelan Perlindungan**" yang berkenaan dengan **Pelan Anda** untuk mendapatkan butiran penuh.

**Kami akan Membaiki atau Menggantikan Produk Anda** menurut peruntukan **Kontrak** ini. Jika **Kami** memutuskan untuk **Menggantikan Produk Anda**, **Penggantian** produk dengan kemajuan teknologi boleh berlaku yang harga jualan lebih rendah daripada **Produk Yang Dilindungi** sebelumnya, dan tiada bayaran balik berdasarkan sebarang perbezaan kos item **Penggantian** akan diberikan. Mana-mana dan semua bahagian atau unit yang **Digantikan** di bawah **Kontrak** ini menjadi hak milik **Kami** secara keseluruhannya. Apabila **Penggantian** adalah terpakai dan disediakan sebagai ganti **Pembaikan**, sebarang aksesori, lampiran dan/atau perisian yang disepadukan dengan **Produk**, tetapi yang tidak disediakan dan tidak termasuk oleh **Pengilang** dalam pembungkusan dan dengan jualan asal **Produk Yang Dilindungi**, tidak akan disertakan dengan **Penggantian** tersebut.

#### NOTIS PENTING TENTANG PERLINDUNGAN DI BAWAH KONTRAK PERKHIDMATAN INI

- A. Jika **Kami** menyediakan **Penggantian** kepada **Anda**, mana-mana atau semua perkara berikut mungkin terpakai:
  - ▶ **Kami** berhak untuk **Menggantikan Produk** yang rosak dengan item yang baharu, dibina semula atau diperbaharui dengan ciri dan fungsi yang sama atau serupa, yang mungkin bukan daripada model, saiz, dimensi atau warna yang sama seperti **Produk** sebelumnya.
  - ▶ **Penggantian Produk** dengan kemajuan teknologi boleh berlaku yang harga runcit atau pasaran lebih rendah daripada **Produk** sebelumnya, dan dalam situasi sedemikian, **Kontrak** ini tidak akan mengembalikan kepada **Anda** sebarang bayaran balik untuk perbezaan harga tersebut.
  - ▶ Mana-mana dan semua alat ganti, komponen atau unit keseluruhan **Produk** yang **Digantikan** di bawah peruntukan **Kontrak** ini akan menjadi harta **Kami** secara keseluruhannya.
- B. **Perlindungan** yang dinyatakan di bawah **Kontrak** ini tidak **Menggantikan** atau menyediakan apa-apa manfaat duplikasi semasa tempoh jaminan mana-mana **Pengilang** yang sah. Dalam tempoh tersebut, apa-apa sahaja yang **Dilindungi** di bawah jaminan **Pengilang** adalah tanggungjawab **Pengilang** sepenuhnya dan tidak akan **Dilindungi** di bawah **Kontrak** ini; tanpa mengira keupayaan **Pengilang** untuk memenuhi kewajipannya.
- C. **Perlindungan** di bawah **Kontrak** ini adalah terhad kepada perkara yang dinyatakan secara khusus di dalam dokumen ini, sebagaimana yang terpakai dengan **Kontrak Anda**. Apa-apa yang tidak dinyatakan secara khusus di sini adalah tidak **Dilindungi** (termasuk tetapi tidak terhad kepada mana-mana perkhidmatan latihan yang disediakan secara berasingan oleh **Microsoft** atau ahli gabungan **Microsoft**).
- D. Tanggungjawab **anda**: Dengan ini menjadi tanggungjawab **Anda** untuk membuat sandaran mana-mana/semua perisian dan/atau data secara tetap, terutamanya sebelum memulakan sebarang perkhidmatan yang **Dilindungi** di bawah **Kontrak** ini. Perisian dan/atau perkhidmatan pemindahan atau penyimpanan semula data adalah tidak **Dilindungi**.
- E. Sekiranya berlaku insiden perkhidmatan di mana **Kerosakan** tidak dikenal pasti oleh pemberi khidmat sah **Kami**, **Anda** bertanggungjawab ke atas semua kos yang berkaitan dengan perkhidmatan tersebut, termasuk sebarang bayaran penghantaran.

#### PILIHAN PELAN PERLINDUNGAN

(Seperti yang ditunjukkan pada **Pesanan Belian Anda** dan terpakai kepada **Anda**.)

Butiran berkenaan dengan **Kontrak Perkhidmatan Anda** boleh didapati di <https://mybusinessservice.surface.com/>.

Apabila dibeli, **Kontrak** ini menyediakan **Perlindungan** yang dinyatakan dalam bahagian "Perkara yang **Dilindungi** – Umum" termasuk **Kerosakan** dan tertakluk pada peruntukan berikut:

#### **PRODUK YANG DILINDUNGI PELAN SURFACE**

Peranti siri Surface serta apa-apa komponen lain yang terkandung dalam pembungkusan peranti asal, seperti aksesori berjenama Surface dan unit bekalan kuasa dengan kord yang bersambungan, jika ada, adalah **Dilindungi** di bawah **Pelan ini**.

#### **PERLINDUNGAN PELAN SURFACE**

Di bawah **Pelan Surface Anda**, **Anda Dilindungi** untuk maksimum dua (2) **Tuntutan** bagi **Produk yang Dilindungi** dan maksimum satu (1) **Tuntutan** bagi aksesori berjenama Surface dan unit bekalan kuasa apabila disertakan di dalam pembungkusan peranti asal (seperti yang ditunjukkan dalam jadual di bawah) semasa **Tempoh Kontrak** bagi **Pembaikan** dan/atau **Penggantian** Peranti **Anda** sekiranya berlaku **Kerosakan**, tertakluk kepada **Had Liabiliti** yang hendaklah tidak melebihi **Harga Pembelian Produk**.

SEBAIK SAHAJA HAD BAGI DUA (2) **TUNTUTAN** PERANTI SIRI SURFACE DICAPAI, **PERLINDUNGAN** DI BAWAH **PELAN** INI AKAN TAMAT, TANPA MENGIRA SEBARANG BAKI MASA DI BAWAH **TEMPOH KONTRAK** SEMASA.

PRODUK YANG DILINDUNGI	BILANGAN MAKSIMUM BAGI TUNTUTAN YANG DILINDUNGI
Peranti siri Surface	dua (2)
Unit bekalan kuasa dengan kord yang bersambungan apabila disertakan di dalam pembungkusan peranti asal	satu (1)
Aksesori berjenama Surface apabila disertakan di dalam pembungkusan peranti asal	satu (1) setiap aksesori

#### **YURAN PENTADBIRAN**

Di bawah **Pelan Surface Anda** tiada **Yuran Pentadbiran** diperlukan.

#### **PENGGANTIAN PERTUKARAN LANJUTAN DI BAWAH PELAN INI**

Jika **Kami** memilih untuk menyediakan **Penggantian**, **Kami** mungkin menyediakan perkhidmatan pertukaran lanjutan. Jika **Kami** menyediakan perkhidmatan pertukaran lanjutan, **Produk Penggantian** akan dihantar kepada **Anda** terlebih dahulu sebelum **Kami** menerima **Produk** yang rosak. Sebagai pertukaran, **Produk** yang rosak mesti dikembalikan kepada **Kami** dalam tempoh sepuluh (10) hari kalendar selepas penerimaan penghantaran **Produk Penggantian** disahkan atau tempoh yang lebih lama seperti yang dipersetujui dengan **Kami**. Jika **Produk** yang rosak tidak dikembalikan kepada **Kami** dalam jangka masa yang diperlukan atau yang dipersetujui, **Anda** akan dinilai bayaran peranti yang tidak dipulangkan sama dengan harga runcit **Pengilang Produk Penggantian**.

#### **PERLINDUNGAN BAGI PRODUK PENGGANTIAN**

**Penggantian** yang disediakan di bawah **Pelan** ini akan dianggap secara automatik sebagai **Produk yang Dilindungi**, dirujuk di keseluruhan peruntukan **Kontrak** ini,

dan **Perlindungan** untuk **Penggantian** tersebut akan diteruskan untuk baki **Tempoh Kontrak** semasa **Anda** (dengan andaian terdapat baki masa di bawah **Terma** semasa **Anda** dan **Had Liabiliti** belum dicapai). **Penggantian** tidak akan melanjutkan **Tempoh Kontrak** semasa **Anda**.

#### **PILIHAN PERLINDUNGAN TAMBAHAN: PENGEKALAN PEMACU (SSD) (BAGI PERKHIDMATAN PERKAKASAN LANJUTAN PLUS MICROSOFT, PERLINDUNGAN INI TERMASUK)**

Jika **Anda** membayar pilihan untuk mengekalkan pemacu keadaan pepejal (SSD) bagi **Produk yang Dilindungi**, **Produk yang Dilindungi** disediakan perkhidmatan **Anda** akan termasuk SSD baharu tanpa caj tambahan. **Perlindungan** ini hanya tersedia pada peranti **Microsoft** yang mana SSD dipasarkan sebagai boleh tanggal pada helaian spesifikasi teknikal di halaman **Produk** untuk **Peranti Anda yang Dilindungi**.

#### **PERLINDUNGAN TAMBAHAN PILIHAN: PERKHIDMATAN PENGHANTARAN HARI PERNIAGAAN SETERUSNYA (BAGI PERKHIDMATAN PERKAKASAN LANJUTAN PLUS MICROSOFT, PERLINDUNGAN INI TERMASUK)**

Jika **Anda** membayar untuk perkhidmatan hari perniagaan seterusnya, ini menyediakan perkhidmatan penghantaran pembawa semalaman bagi **Penggantian** (yang ditentukan oleh **Kami**) ke lokasi anda pada fail seperti berikut:

- Satu (1) hari perniagaan selepas pengesahan **Tuntutan Anda**, jika **Tuntutan Anda** disahkan sebelum jam 14:00 p.m. MYT waktu tempatan; atau
- Dua (2) hari perniagaan jika **Tuntutan Anda** disahkan selepas jam 14:00 p.m. MYT waktu tempatan.

Perkhidmatan penghantaran pembawa semalaman tertakluk kepada yang berikut:

- Jika **Anda** berhasrat untuk menggunakan perkhidmatan hari perniagaan seterusnya, **Anda** perlu mengesahkan ketersediaan pembawa semalaman di lokasi **Anda** SEBELUM pembelian **Kontrak** ini. **Anda** boleh mengesahkan ini menggunakan laman sesawang <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> yang memaparkan poskod tempat perkhidmatan ini tersedia; dan
- Ketersediaan bagi pembawa penghantaran semalaman **Microsoft** yang dibenarkan.

Bagi tujuan peruntukan ini, "hari perniagaan" merujuk kepada hari Isnin hingga Jumaat, kecuali cuti umum biasa.

#### **PERKARA YANG TIDAK DILINDUNGI – PENGECUALIAN**

**KONTRAK PERKHIDMATAN** INI TIDAK MELINDUNGI SEBARANG TUNTUTAN YANG BERKAITAN DENGAN ATAU DISEBABKAN OLEH:

- Kerosakan Tidak Sengaja.**
- Keadaan Sedia Ada** yang berlaku atau diketahui **Anda** ("Keadaan Sedia Ada" merujuk kepada kerosakan atau kecacatan berkaitan dengan **Produk** yang telah wujud sebelum **Kontrak** inidibeli).
- Pembungkusan dan/atau pengangkutan yang tidak betul oleh **Anda** atau wakil **Anda** yang menyebabkan kerosakan pada **Produk** semasa ia dalam pemindahan, termasuk pengikatan **Produk** secara tidak wajar semasa pengangkutan.
- Sebarang kerosakan tidak sengaja atau lanjutan atau apa sahaja kerugian tidak langsung termasuk tetapi tidak terhad kepada: (i) kerosakan harta benda, kehilangan masa, kehilangan data atau kehilangan pendapatan akibat daripada **Kerosakan** yang ditentukan, sebarang kegagalan mekanikal/elektrik yang tidak ditentukan, perkhidmatan latihan yang disediakan secara berasingan oleh **Microsoft** atau sekutunya atau mana-mana pihak lain atau apa-apa jenis kerosakan lain atau berkaitan dengan **Produk** termasuk, tetapi tidak terhad kepada sebarang kelengkapan tidak dilindungi yang digunakan berkaitan dengan **Produk**; (ii) kelewatan dalam memberikan perkhidmatan atau ketidakupayaan untuk memberikan perkhidmatan atas sebarang sebab; (iii) ketiadaan mana-mana alat ganti/komponen; (iv) sebarang kos yang ditanggung oleh **Anda** yang dikaitkan dengan pemasangan tersuai agar sesuai dengan **Produk** seperti dirian, lekapan dan alkoof pihak ketiga tersuai dan seumpamanya; atau (v) **Penggantian** iaitu model, saiz, dimensi, atau warna yang berbeza seperti **Produk** asal yang **Dilindungi**.
- Pengubahsuaian, pelarasan, pemindaan, pengolahan atau **Pembaikan** yang dibuat oleh sesiapa sahaja selain daripada juruteknik perkhidmatan yang disahkan oleh **Kami** atau tidak mengikut spesifikasi **Pengilang**.
- Kerosakan akibat daripada penyejukbekuan, pemanasan melampau, karat, kakisan, meleding atau melentur.
- Haus dan lusuh, atau kemerosotan beransur-ansur prestasi **Produk**.
- Rawatan **Produk** yang disengajakan dengan cara yang berbahaya, mencederakan, berniat jahat, melulu atau menyinggung perasaan yang mengakibatkan kerosakan dan/atau kegagalan.
- Kerosakan atau pincang fungsi **Produk Anda** yang disebabkan oleh atau dikaitkan dengan kandungan digital, perisian (sama ada pramuat atau sebaliknya), termasuk tanpa had kepada pengendalian virus perisian, kekurangan ketersediaan kemas kini perisian, atau sebarang pincang fungsi berasaskan perisian/digital yang lain.
- Kehilangan, kecurian, atau kerosakan berniat jahat atau kehilangan.
- Peristiwa kebetulan termasuk tetapi tidak terhad kepada rusuhan, radiasi nuklear, tindakan atau niat kerajaan perang/bermusuhan, tindakan atau pencemaran radioaktif, keadaan persekitaran, pendedahan kepada keadaan cuaca atau bahaya alam, keruntuhan, letupan atau perlanggaran atau dengan objek lain, kebakaran, sebarang jenis hujan atau kelembapan, kilat, kotoran/pasir atau asap, atau kerosakan telekomunikasi lain.

- l) Kekurangan melaksanakan penyelenggaraan yang disyorkan **Pengilang**, pengendalian/simpanan **Produk** tersebut dalam keadaan di luar spesifikasi atau arahan **Pengilang**.
- m) **Produk** yang tertakluk kepada panggilan balik **Pengilang**, jaminan atau kerja semula untuk **Pembaikan** kekurangan reka bentuk atau komponen, pembinaan yang tidak betul atau ralat **Pengilang** tanpa mengira keupayaan **Pengilang** untuk membayar **Pembaikan** tersebut.
- n) **Produk** yang telah dialih keluar atau diubah nombor sirinya.
- o) Kerosakan kosmetik bagaimanapun disebabkan kepada **Produk Anda**, termasuk merosakkan, mencalarakan dan kemek melainkan kerosakan kosmetik tersebut mengakibatkan kehilangan kegunaan.
- p) Penyelenggaraan berkala atau penyelenggaraan cegahan biasa, pelarasan, pengubahsuaian atau perkhidmatan.
- q) Aksesori atau item tambahan yang tidak disenaraikan dalam peruntukan "**Produk yang Dilindungi**" di atas (tidak kira sama ada item tersebut pada asalnya dibekalkan oleh **Microsoft** dalam pembelian pakej tunggal, semua-dalam-satu).
- r) Kos bagi alat ganti komponen tidak dilindungi oleh jaminan **Produk Pengilang** yang asal, atau alat ganti yang dipacu yang tidak dikendalikan/dikuasakan, termasuk, tetapi tidak terhad kepada alat plastik atau alatan lain seperti kabel aksesori, bateri (kecuali yang dinyatakan sebaliknya di dalam **Kontrak** ini), penyambung, kord, fius, papan kekunci, badan atau acuan plastik, suis dan pendawaian.
- s) Liabiliti atau kerosakan terhadap harta benda, atau kecederaan, atau kematian pada mana-mana pihak yang timbul daripada pengendalian, penyelenggaraan, atau penggunaan **Produk**, atau Penggantian yang disediakan di bawah peruntukan **Kontrak** ini.
- t) Sebarang kos yang timbul dari kegagalan mana-mana item yang dimaksudkan untuk menjadi item boleh guna.
- u) Sebarang **Tuntutan** yang mana **Pesanan Belian Anda** tidak disediakan kecuali di mana **Kami** bersetuju untuk memindahkan faedah **Kontrak**.
- v) Sebarang **Tuntutan** untuk simpanan semula perisian atau data, atau untuk mendapatkan semula data daripada **Produk Anda**.
- w) Sebarang kerugian, kerosakan, liabiliti, atau perbelanjaan secara langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh atau menyumbang kepada, atau timbul daripada, penggunaan atau pengendalian, sebagai cara untuk mendatangkan bahaya, mana-mana komputer, sistem komputer, program perisian komputer, kod hasad, virus komputer atau proses atau mana-mana sistem elektronik lain.
- x) Sebarang **Tuntutan** atau faedah di bawah **Kontrak** ini setakat peruntukan perlindungan tersebut, pembayaran **Tuntutan** tersebut, atau peruntukan manfaat tersebut akan mendedahkan **Kami** kepada sebarang sekatan, larangan atau sekatan di bawah resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, atau undang-undang terpakai yang lain.
- y) Sebarang kerugian yang timbul daripada capaian atau penggunaan tanpa kebenaran mana-mana sistem, perisian, perkakasan atau perisian tegar, atau sebarang pengubahsuaian, pengaturcaraan semula, pemusnahan, atau pemadaman data atau perisian dengan sebarang cara.

#### CARA UNTUK MEMFAILKAN TUNTUTAN

**PENTING: PENYERAHAN TUNTUTAN TIDAK BERMAKSUD KEGAGALAN KEPADA PRODUK ANDA DILINDUNGI DI BAWAH KONTRAK PERKHIDMATAN INI SECARA AUTOMATIK. UNTUK TUNTUTAN DIPERTIMBANGKAN, ANDA PERLU MENGHUBUNGI KAMI TERLEBIH DAHULU BAGI DIAGNOSIS AWAL MASALAH DENGAN PRODUK ANDA. TIADA PERLINDUNGAN DI BAWAH KONTRAK INI JIKA ANDA MEMBUAT PEMBAIKAN TANPA KEBENARAN.**

Sila pastikan **Pesanan Belian Anda** sudah tersedia dan hubungi **Kami** di nombor telefon yang terdapat di <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> atau layari <https://mybusinessservice.surface.com/>. Wakil kami yang sah akan segera mendapatkan butiran tentang masalah yang **Anda** alami dengan **Produk** dan akan cuba menyelesaikan situasi tersebut melalui telefon dan/atau secara jarak jauh terlebih dahulu. Jika **Kami** tidak berjaya menyelesaikan isu melalui telefon dan/atau secara jarak jauh, **Anda** akan diberikan nombor permintaan perkhidmatan **Tuntutan** dan arahan lanjut tentang cara mendapatkan perkhidmatan untuk Produk Anda.

Sila jangan bawa atau pulangkan **Produk Anda** kepada **Peruncit** atau hantar **Produk Anda** ke mana-mana, melainkan **Kami** mengarahkan **Anda** untuk berbuat demikian. Jika **Anda** diarahkan oleh **Kami** untuk membawa **Produk** kepada penyedia perkhidmatan yang sah berhampiran **Anda** atau kepada **Peruncit**, atau jika **Anda** diarahkan untuk menghantar **Produk** ke tempat lain (seperti pusat depoh yang sah), sila pastikan anda memasukkan semua perkara berikut bersama **Produk Anda**:

- a) **Produk** yang rosak;
- b) Salinan **Pesanan Belian Anda**;
- c) Penerangan bertulis ringkas tentang masalah yang **Anda** sedang alami dengan **Produk**; dan
- d) Notasi penting bagi nombor permintaan perkhidmatan **Tuntutan Anda** yang **Kami** berikan kepada **Anda**.

NOTA: Jika **Kami** memerlukan **Anda** menghantar **Produk** ke tempat lain, **Kami** akan memberikan **Anda** arahan khusus tentang cara untuk menghantar **Produk**. Bagi perkhidmatan penghantaran, **Kami** akan membayar untuk penghantaran ke dan dari lokasi **Anda** jika **Anda** mengikuti semua arahan. **Anda** digesa untuk berhati-hati semasa mengangkut dan/atau menghantar **Produk**, kerana **Kami** tidak bertanggungjawab ke atas sebarang caj pengangkutan atau kerosakan akibat pembungkusan yang tidak dilakukan dengan betul oleh **Anda**.

**Perlindungan** hanya disediakan untuk **Pembaikan** layak yang dijalankan oleh penyedia perkhidmatan, **Peruncit** atau pusat depoh yang telah disahkan oleh **Kami**. Jika **Tempoh Anda** telah luput semasa **Tuntutan** diluluskan, **Perlindungan** di bawah **Kontrak** ini akan dilanjutkan sehingga tarikh **Tuntutan** yang dalam proses diluluskan telah dipenuhi sepenuhnya menurut terma dan syarat **Kontrak** ini.

#### KEBOLEHBAHARUAN

**Perlindungan** di bawah **Kontrak Perkhidmatan** ini tidak boleh diperbaharui.

#### KEBOLEHPINDAHAN

**Perlindungan** di bawah **Kontrak Perkhidmatan** ini tidak boleh dipindahkan oleh **Anda** kepada mana-mana pihak atau produk lain.

#### PEMBATALAN

#### HAK ANDA UNTUK MEMBATALKAN

**Anda** boleh membatalkan **Kontrak Perkhidmatan** ini pada bila-bila masa dengan memaklumkan kepada **Kami** tentang permintaan pembatalan pada butiran di bawah.

**Anda** boleh menulis kepada **Kami** di Pembatalan **Kontrak, Microsoft** Regional Sales Pte Ltd., 182 Cecil Street, #13-01, Fraser Tower, Singapura 069547, hubungi **Kami** pada nombor telefon yang terdapat di <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> atau melalui e-mel di [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Jika permintaan pembatalan **Anda** dilakukan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian **Kontrak, Anda** akan menerima bayaran balik seratus peratus (100%) daripada harga/yuran pembelian **Kontrak** yang dibayar oleh **Anda**, tolak apa-apa **Tuntutan** yang di bayar oleh **Kami**.

Jika permintaan pembatalan **Anda** dilakukan selepas tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian **Kontrak, Anda** akan menerima bayaran balik prorata bagi harga/yuran pembelian **Kontrak** yang dibayar oleh **Anda**, tolak apa-apa **Tuntutan** yang dibayar oleh **Kami**.

#### **HAK KAMI UNTUK MEMBATALKAN**

Jika **Kami** membatalkan **Kontrak** ini, **Kami** akan memberikan notis bertulis kepada **Anda** sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh pembatalan berkuat kuasa. Notis sedemikian akan dihantar ke alamat **Anda** dalam fail **Kami** (e-mel atau alamat fizikal yang berkenaan), bersama dengan sebab dan tarikh pembatalan tersebut berkuat kuasa. Jika **Kami** membatalkan **Kontrak** ini,

**Anda** akan menerima bayaran balik prorata berdasarkan kriteria sama seperti yang digariskan di atas dan tiada yuran pembatalan dikenakan.

**Kami** hanya boleh membatalkan **Kontrak** ini atas sebab-sebab yang berikut:

- tiada pembayaran harga/yuran pembelian **Kontrak** oleh **Anda**;
- salah nyata material yang disengajakan oleh **Anda**; atau
- pelanggaran kewajipan yang ketara di bawah **Kontrak** ini oleh **Anda** berhubung dengan **Produk** atau penggunaannya.

#### **PROSEDUR ADUAN**

la sentiasa menjadi tujuan **Kami** untuk menyediakan perkhidmatan kelas pertama kepada **Anda**. Walaubagaimanapun, jika **Anda** tidak berpuas hati dengan perkhidmatan kami sila maklumkan salah satu wakil **Kami** di nombor telefon yang boleh didapati di <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> atau melalui e-mel di [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Kami** akan membalas dalam masa lima (5) hari bekerja dari tarikh **Kami** menerima aduan **Anda**. Jika tidak mungkin untuk memberikan **Anda** balasan penuh dalam masa ini (sebagai contoh, disebabkan oleh penyiasatan terperinci diperlukan), **Kami** akan memberikan **Anda** respons sementara memaklumkan **Anda** perkara yang sedang dilakukan untuk menangani **aduan Anda**, bila **Anda** boleh menjangkakan balasan penuh dan daripada siapa. Dalam kebanyakan kes, aduan **Anda** akan diselesaikan dalam masa empat (4) minggu.

#### **PERLINDUNGAN DATA**

##### **PERSETUJUAN PENGGUNAAN DATA**

Dengan menjadikan **Pembelian** anda **Produk yang Dilindungi**, **Anda** telah bersetuju untuk menggunakan data peribadi **Anda** seperti yang dinyatakan di bawah.

##### **DASAR PERLINDUNGAN DATA PERIBADI**

**Kami** komited untuk melindungi dan menghormati data peribadi **Anda** (termasuk data peribadi sensitif) mengikut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 ("PDPA"). Untuk tujuan PDPA, Pengawal Data ialah **Microsoft**. Berikut adalah ringkasan cara utama **Kami** memproses data peribadi **Anda**. Sila baca bahagian ini dengan teliti kerana pembelian **Produk yang Dilindungi** akan dianggap sebagai Pengakuan **Anda** bahawa **Anda** telah membaca dan menerima terma dan syarat berikut. Untuk maklumat lanjut, sila layari laman sesawang **Kami** di <https://privacy.microsoft.com>.

##### **DATA PERIBADI SENSITIF**

Beberapa data peribadi yang **Kami** minta daripada **Anda** mungkin data peribadi sensitif, seperti yang ditakrifkan oleh undang-undang Malaysia. Kami tidak akan menggunakan data peribadi sensitif tentang **Anda** atau orang lain kecuali untuk tujuan khusus yang mana **Anda** menyediakannya dan untuk menyediakan perkhidmatan yang dinyatakan dalam **Kontrak Perkhidmatan Anda**.

##### **CARA KAMI GUNAKAN DATA PERIBADI ANDA DAN ORANG YANG KAMI KONGSIKAN DATA DENGAN**

**Kami** akan memproses data peribadi, iaitu sebarang maklumat yang berkaitan dengan orang yang dikenal pasti atau boleh dikenal pasti, **Kami** simpan tentang **Anda** dengan cara berikut:

- Bagi tujuan untuk menyediakan **Tuntutan** dan apa-apa tujuan berkaitan yang lain. Ini mungkin termasuk keputusan yang dibuat melalui cara automatik, ini adalah untuk pelaksanaan **Kontrak** di antara **Kami** dengan **Anda**.
- Bagi tujuan penyelidikan atau statistik, ini adalah untuk kepentingan **Kami** yang sah: untuk Kami menganalisis sejarah activity, untuk menambah baik algoritma penarafan, dan untuk membantu meramalkan impak perniagaan masa hadapan, untuk melanjutkan kepentingan komersial, untuk meningkatkan penawaran produk dan untuk membangunkan sistem serta proses baharu dan untuk kewajipan undang-undang berdasarkan bidang kuasa di luar Malaysia.
- Untuk menyediakan **Anda** maklumat, produk, atau perkhidmatan yang **Anda** minta daripada **Kami** atau yang **Kami** rasa mungkin menarik minat **Anda**, yang mana **Anda** telah bersetuju untuk dihubungi bagi tujuan tersebut.
- Untuk memaklumkan **Anda** tentang perubahan pada perkhidmatan **Kami**, hal ini adalah untuk keperluan undang-undang dan peraturan **Kami**.
- Untuk melindungi daripada penipuan, pengubahan wang haram, pembiayaan keganasan dan untuk memenuhi kewajipan undang-undang atau kawal selia am, hal ini diperlukan bagi memenuhi keperluan undang-undang dan kawal selia **Kami** berdasarkan bidang kuasa dalam Malaysia.



Peruntukan perkhidmatan di bawah **Kontrak** ini adalah bersyarat pada persetujuan **Anda** kepada penggunaan data peribadi **Anda** oleh **Kami** seperti yang dijelaskan di sini. Sekiranya pada bila-bila masa **Anda** menarik balik kebenaran **Anda** terhadap penggunaan data peribadi **Anda** oleh **Kami**, **Kami** mungkin tidak dapat menyediakan **Anda** dengan perkhidmatan yang dirancang di bawah **Kontrak** ini.

**Kami** mungkin memindahkan data peribadi **Anda** ke negara dan bidang kuasa lain dengan syarat sesiapa sahaja yang **Kami** pindahkan data peribadi **Anda** menyediakan tahap perlindungan yang mencukupi. Sebagai tambahan, data peribadi **Anda** mungkin diakses oleh agensi penguatkuasaan undang-undang dan pihak berkuasa yang lain untuk menghalang serta mengesan jenayah dan mematuhi kewajipan undang-undang.

#### **PENDEDAHAN DATA PERIBADI ANDA**

**Kami** mungkin mendedahkan data peribadi **Anda** kepada pihak ketiga yang terlibat dalam menyediakan produk atau perkhidmatan kepada **Kami**, atau kepada pembekal perkhidmatan yang melaksanakan perkhidmatan bagi pihak **Kami**. Ini termasuk, syarikat kumpulan, ejen, pentadbir pihak ketiga, syarikat insurans, agensi kredit, agensi pengesanan penipuan, akauntan, pihak berkuasa kawal selia, dan sesiapa yang dikehendaki oleh undang-undang.

#### **HAK ANDA**

**Anda** mempunyai hak untuk:

- a) Membantah pemprosesan data peribadi **Anda** untuk tujuan pemasaran langsung pada bila-bila masa;
- b) Membantah pemprosesan data peribadi **Anda** yang mana pemprosesan adalah berdasarkan kepentingan **Kami**;
- c) Akses dan dapatkan salinan data peribadi dalam kawalan **Kami** dan maklumat tentang cara dan perkara dasar data peribadi ini diproses;
- d) Minta pemadaman data peribadi **Anda**;
- e) Minta untuk mengemas kini atau membetulkan mana-mana data yang tidak cukup, tidak lengkap atau tidak tepat;
- f) Hadkan pemprosesan data **Anda**;
- g) Minta **Kami** memberikan data peribadi **Anda** kepada **Anda** dalam format berstruktur, biasa digunakan, boleh dibaca mesin, atau **Anda** boleh meminta ia "dipindahkan" terus ke pengawal data lain, tetapi dalam setiap kes hanya yang mana pemprosesan adalah berdasarkan persetujuan **Anda** atau pada pelaksanaan kontrak dengan **Anda** dan pemprosesan dijalankan dengan cara automatik;
- h) Buat aduan dengan pihak berkuasa perlindungan data tempatan; dan
- i) Menarik semula persetujuan **Anda** pada bila-bila masa yang mana pemprosesan adalah berdasarkan persetujuan **Anda**, tanpa menjejaskan kesahan pemprosesan berdasarkan persetujuan sebelum ia ditarik semula.

#### **PENGEKALAN**

Data **Anda** tidak akan disimpan lebih lama daripada yang diperlukan dan akan diuruskan mengikut dasar pengekalan data **Kami**. Dalam kebanyakan kes, tempoh pengekalan adalah untuk tempoh masa sepuluh (10) tahun selepas tamatnya **Kontrak**, atau hubungan perniagaan dengan **Anda**, melainkan **Kami** dikehendaki menyimpan data untuk tempoh yang lebih lama disebabkan oleh keperluan perniagaan, undang-undang atau peraturan.

Jika **Anda** mempunyai sebarang soalan tentang penggunaan data peribadi **Anda** oleh **Kami**, sila hubungi **Kami** di [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

Sejajar dengan PDPA, **Kami** boleh menolak untuk mematuhi permintaan **Anda** bagi mengakses atau pembetulan kepada data peribadi **Anda** dan jika **Kami** enggan mematuhi dengan permintaan sedemikian, **Kami** akan memaklumkan **Anda** tentang Penolakan **Kami** dan berikan sebab Penolakan **Kami**.

#### **PERUNTUKAN AM**

- A. **Sub kontrak; Tugaskan.** **Kami** boleh membuat subkontrak atau tugaskan pelaksanaan kewajipan **Kami** kepada pihak ketiga, tetapi **Kami** tidak akan dilepaskan daripada kewajipan **Kami** kepada **Anda** apabila berbuat demikian.
- B. **Penepian; Kebolehasingan.** Kegagalan atau kelewatan mana-mana pihak untuk menguatkuasakan mana-mana peruntukan di bawah ini tidak akan menjadi penafian bagi mana-mana hak tersebut. Jika mana-mana peruntukan terma dan syarat ini harus diisytiharkan tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak sah di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai, peruntukan tersebut hendaklah ditafsirkan agar akur dengan pihak berkuasa undang-undang, dan dalam semua aspek lain terma dan syarat akan kekal berkuat kuasa dan berkesan sepenuhnya.
- C. **Notis.** **Anda** secara nyata bersetuju untuk dihubungi, bagi sebarang dan semua tujuan, pada mana-mana nombor telefon, atau alamat fizikal atau elektronik yang **Anda** berikan kepada **Kami**. Semua notis atau permintaan yang berkaitan dengan **Kontrak** ini akan dibuat secara bertulis dan boleh dihantar melalui sebarang cara yang munasabah termasuk melalui mel, e-mel, mesej teks atau kurier semalaman komersial yang diiktiraf. Notis kepada **Anda** adalah dianggap diserahkan apabila dihantar kepada **Anda** dengan e-mel yang **Anda** berikan kepada **Kami**, atau tujuh (7) hari selepas dipos ke alamat yang **Anda** berikan.
- D. **Undang-undang.** Undang-undang yang mengawal kontrak ialah undang-undang di Malaysia yang mahkamah mempunyai bidang kuasa tak eksklusif untuk mendengar sebarang pertikaian antara pihak-pihak kepada **Kontrak** ini.

#### **KESELURUHAN PERJANJIAN**

**Kontrak Perkhidmatan** ini, termasuk **Pesanan Belian**, terma, syarat, had, pengecualian dan ketakmasukan membentuk keseluruhan perjanjian antara **Kami** dengan **Anda** dan tiada wakil, janji atau syarat yang tidak terkandung di sini akan mengubah suai item ini, kecuali seperti yang dikehendaki oleh undang-undang.

**Microsoft** dan Surface ialah tanda dagangan kumpulan syarikat **Microsoft**.