

**「MICROSOFT 延長硬體服務」**  
或者  
**「MICROSOFT 延長硬體服務增強版」**

**商業服務合約**  
**條款與條件**

請將此重要條款和條件文件與採購訂單一起儲存在安全的地方，因為在索賠時需要它們。本合約文件中包含的資訊旨在作為有價值的參考指南，協助您確定和理解本合約項下承保哪些內容。有關本合約文件中包含的資訊或您的一般承保範圍的任何問題，請聯絡我們。

**定義**

在本服務合約中，以下大寫和粗體字具有所述的含義：

- 「意外損壞」：指因處理而造成的意外損壞；指因意外掉落承保產品、液體溢出或與螢幕破損相關的損壞。
- 「管理費」：根據索賠，您需要為本合約涵蓋的某些服務（如果有）支付的金額。
- 「故障」：該承保產品的機械和/或電氣故障，導致它不再能夠執行其預期功能；包括材料或製程缺陷和非正常磨損，以及在產品正常使用過程中發生的缺陷。
- 「索賠」：您根據本合約提出的承保請求。
- 「承保範圍」、「已承保」、「承保」：具有本合約「承保對象——一般條款」一節中提供的含義。
- 「承保產品」、「產品」：您購買的符合本服務合約承保範圍的 Microsoft Surface 系列裝置，不包括 Surface Hub 和 Surface Duo 型號。
- 「責任限制」：計畫期限內，我們對您的任何索賠和索賠總額的最大責任，詳見「承保計畫選項」部分。
- 「製造商」、「Microsoft」：產品的原始設備製造商。網站是 [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)。
- 「計畫」：本合約下您選擇和購買的特定「承保計畫選項」，如您的採購訂單上所確認。
- 「產品購買價格」：您為承保產品支付的金額；不包括任何適用的稅費和/或費用，如您的採購訂單所示。
- 「採購訂單」：一份編號文件，確認本合約關於承保產品的購買日期、您的姓名和地址、合約承保期限以及您購買的特定計劃。沒有採購訂單，本合約無效。
- 「修復」：在出現承保故障後，我們為修理、補救或將您的承保產品恢復到良好的運行狀態而採取的措施。用於修復承保產品的部件可能是全新、已使用、翻新或非原廠的製造商部件，其性能符合原始產品的工廠規格。
- 「更換」、「更換件」：在我們確定承保產品不適合修復時，透過我們的安排提供給您的物品。我們保留將承保產品更換為具有相同或相似特性和功能的全新、改造過的或整修過的產品的權利。我們不保證更換件的型號、大小、尺寸或顏色與之前的承保產品相同。
- 「零售商」：已獲得 Microsoft 授權向您出售本合約的賣方。
- 「服務合約」、「合約」：本文件詳細說明在完成從我們的零售商處購買後提供給您的 Microsoft 延長硬體服務或 Microsoft 延長硬體服務增強版服務合約的所有承保條款、條件、排除和限制。
- 「期限」：您的採購訂單中顯示的期間，代表本合約條款的有效期限。
- 「我們」、「我們的」、「供應商」、「管理員」：作為合約供應商/義務人有義務提供本合約項下服務的一方或多方，同時作為管理員處理本合約項下的管理工作，在此為 Microsoft Taiwan Corp., 地址是 110, Taiwan, Taipei City, Xinyi District, Section 5, Zhongxiao East Road, Taiwan。
- 「您」、「您的」：本合約條款項下包含的承保產品的購買者/所有者。

**領土**

本服務合約僅可在台灣生效和購買。

**服務合約條款 — 承保生效日期**

在製造商的原始零件和/或人工修復期滿時開始故障承保，並在您的採購訂單中所示的剩餘期限內持續，或直到達到責任限制，以較早者為準。

**產品資格**

為了有資格使用根據本服務合約提供的承保，產品必須為：(i) 承保產品；(ii) 從 Microsoft 或授權零售商處購買；(iii) 產品隨附有至少十二 (12) 個月的製造商擔保。

**承保對象——一般條款**

在「服務合約期限 – 承保生效日期」描述的期限內，如果出現承保索賠，則根據我們自行決定，本合約提供 (i) 修復承保產品所需的人工和/或零件；(ii) 承保產品的更換件以代替此類修復；或 (iii) 如果您的計畫中有詳細說明，則直接更換承保產品。有關完整詳情，請參閱適用於您的計畫的「承保計畫選項」部分。

我們將根據本合約的規定修復或更換您的產品。如果我們決定更換您的產品，技術進步可能會導致更換件價格低於之前承保的產品，我們不會提供基於任何更換件成本差異的補償。根據本合約更換的任何和所有部件或整個設備均應全部屬於我們的財產。當更換件適用並提供以代替修復時，任何與產品整合但未由製造商提供並包含在產品包裝和承保產品原始銷售中的配件、附件和/或外圍裝置將不包含在此類更換件中。

**關於本服務合約下承保範圍的重要通知**

A. 如果我們為您提供更換件，則以下任何條款可能適用：

- ▶ **我們保留將有缺陷的產品更換為具有相同或相似特性和功能的新的、改造過的或整修過的產品的權利**，它們的型號、大小、尺寸或顏色可能與之前的產品有所不同。
  - ▶ 技術進步可能導致**更換件**的零售或市場價格低於之前的產品，在這種情況下，**本合約不會向您提供此類差價的任何補償。**
  - ▶ 根據**本合約**的規定**更換**的任何和所有產品部件、元件或整個設備均應全部屬於**我們的財產**。
- B. **本合約下描述的承保**在任何有效的**製造商擔保期**內均不會**取代**或提供任何**重複的好處**。在此期間，在**製造商**的擔保下**承保**的任何項目是該**製造商**的唯一責任，並不受**本合約的承保**；無論**製造商**是否有能力履行其義務。
- C. **本合約下的承保**僅限於本文件中特別描述的內容，亦適用於**您的合約**。此處未明確表達的任何內容均不受**承保**（包括但不限於由 **Microsoft** 或 **Microsoft** 附屬公司單獨提供的任何訓練服務）。
- D. **您的責任**：您有責任定期備份任何/所有軟體和/或資料；尤其是在**本合約涵蓋**的任何**服務**開始之前。軟體和/或資料傳輸或還原服務不在**承保範圍**。
- E. 如果發生**我們的授權服務商**未發現**故障**的服務事件，**您**將負責與此類服務相關的所有費用，包括任何運費。

#### 承保計畫選項

(如您的採購訂單所示並適用於您。)

有關您的服務合約的詳細資訊，請瀏覽<https://mybusinessservice.surface.com/>。

購買時，本合約提供在「**承保對象** — 一般條款」中描述的**承保範圍**，包括**故障**並受下列條款的限制：

#### Surface 計畫承保產品

Surface 系列裝置加上原始裝置包裝中包含的任何其他元件，例如 Surface 品牌的配件和帶有連接線的電源裝置（如有）均**包含**在本計畫中。

#### Surface 計畫保險

根據您的 Surface 計畫，在合約期間內，您的裝置發生**故障**時的**維修**和/或**更換**，您可就**承保產品**提出最多兩 (2) 次**索賠**，並就原裝裝置包裝（如下表所示）中包含的 Surface 品牌附件和電源裝置提出最多一 (1) 次**索賠**。以不超過**產品購買價格**的**責任限額**為限。

一旦達到兩 (2) 次 SURFACE 系列裝置的**索賠**限額，本計畫的**承保範圍**將終止，無論目前**合約期限**的剩餘時間如何。

承保元件	承保索賠的最大數量
Surface 系列裝置	兩個 (2)
包含連接線的電源裝置在原始裝置包裝中	一個 (1)
包含在原始裝置包裝中的 Surface 品牌配件	一個 (1) /配件

#### 管理費

根據您的 Surface 計畫，無需支付**管理費**。

#### 本計畫下的進階交換更換件

如果我們選擇提供**更換件**，我們可能會提供進階交換服務。當我們提供進階交換服務時，在我們收到您的**缺陷產品**之前可能會將**更換產品**交付給您。作為交換，有**缺陷的產品**必須在確認收到**更換產品**的十 (10) 個曆日內退還給我們，或與我們商定更長的期限。如果有**缺陷的產品**未在要求或約定的時間範圍內退還給我們，我們將評估並向您收取與**更換產品**的**製造商**零售價相等的未退回裝置費用。

#### 更換產品的承保範圍

根據本計畫提供的**更換件**將被自動視為本合約條款中提及的「**承保產品**」，

並且此類**更換件**的**承保範圍**將持續到您目前**合約期限**的剩餘時間（假設在您目前的**期限**內還有剩餘時間並且尚未達到**責任限制**）。**更換件**不會延長您當前的**合約期限**。

#### 可選的附加承保範圍：驅動 (SSD) 保留

(對於 MICROSOFT 延長硬體服務增強版，此承保範圍包括在內)

如果您為保留**承保產品**的固態驅動 (SSD) 的選項付費，則您維修的**承保產品**將免費包含一個新的 SSD。本選項僅適用於在**承保產品**的**產品**頁面上提供的技術規格表中標明 SSD 為可拆卸式的 Microsoft 裝置。

#### 可選的附加承保範圍：下一工作日送貨服務

(對於 MICROSOFT 延長硬體服務增強版，此承保範圍包括在內)

如果您支付了下一個工作日服務的費用，這將提供隔夜承運人送貨服務，將**更換件**（由我們確定）送到您存檔的位置，如下所示：

- a) 如果您的**索賠**在當地時間中部標準時間下午 12:00 之前獲得授權，則是**索賠**授權後一 (1) 個工作日；或者
- b) 如果您的**索賠**在當地時間中部標準時間中午 12:00 之後獲得授權，則需要兩 (2) 個工作日。

隔夜承運人送貨服務受以下條件限制：

- a) 如果您打算使用下一工作日服務，您將需要在購買本合約之前確認您所在地的隔夜承運人的可用性。您可以使用網站 <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> 確認這一點，其中列出了提供此服務的郵政編碼；和
- b) Microsoft 授權隔夜送貨承運商的可用性。

就本條款而言，「工作日」指週一至週五，不包括標準公共假期。

#### 不受承保的對象 — 排除項

本服務合約不涵蓋與以下方面有關或由以下方面導致的任何索賠：

- a) 意外損壞。
- b) 發生或您已知的原有狀況（「原有狀況」是指在購買本合約之前已存在的與產品相關的損壞或缺陷）。
- c) 您或您的代表的不正確包裝和/或運輸導致在運輸過程中損壞產品，包括運輸過程中未正確保護的產品。
- d) 任何意外或連帶損壞或間接損失，包括但不限於：(i) 定義的故障、任何未定義的機械/電氣故障、Microsoft 或其附屬公司或任何其他方單獨提供的訓練服務導致的財產損害、時間損失、資料遺失或收入損失，或任何其他類型的產品損壞或與產品相關的損壞；包括但不限於與本產品一起使用的未受承保的任何設備；(ii) 因任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 任何部件/元件不可用；(iv) 您為了適合本產品而進行定製安裝所產生的任何費用，例如協力廠商支架、底座和定製壁龕等；或 (v) 與原承保產品的型號、大小、尺寸或顏色不同的更換件。
- e) 由我們授權的維修技術人員以外的任何人或未根據製造商的規格進行的改造、調整、改動、操作或修復。
- f) 因冷凍、過熱、生鏽、腐蝕、翹曲或彎曲而造成的損壞。
- g) 磨損，或產品性能逐漸惡化。
- h) 以有害、傷害性、惡意、魯莽或攻擊性的方式故意處理產品，從而導致產品損壞和/或出現故障。
- i) 由數位內容、軟體（無論是否已預裝）導致或歸因於數位內容、軟體（包括但不限於軟體病毒的運行、軟體更新的缺乏或任何其他基於軟體/數位的故障）對您的產品造成的損害或故障。
- j) 丟失、盜竊或惡意損害或失踪。
- k) 意外事故，包括但不限於：暴動、核輻射、戰爭/敵對政府行動或意圖、行動或放射性污染、環境條件、暴露於天氣條件或自然災害、倒塌、爆炸或與其他物體碰撞、火災、任何類型的降水或濕度、閃電、泥土/沙子或煙霧或其他通訊故障。
- l) 在製造商的規格或說明之外的條件下，沒有執行製造商建議的產品維護、操作/儲存。
- m) 製造商召回、擔保或返工的產品，以便修復設計或組件的缺陷、不當建構、製造商錯誤，不管製造商是否能夠支付修復費用。
- n) 已移除或變更序號的產品。
- o) 對您的產品造成的外觀損壞，包括擦傷、劃痕和凹痕，除非此類外觀損壞導致功能喪失。
- p) 正常的定期或預防性維護、調整、改造或維修。
- q) 未在上述「承保產品」條款中列出的附件或附加項目（無論它們最初是否由 Microsoft 在單一、一體化的打包購買中提供）。
- r) 不受產品原始製造商擔保涵蓋的組件或任何非操作/非動力驅動零件的成本，包括但不限於：塑膠零件或其他零件，例如附件電纜、電池（除非本合約另有規定）、連接器、電線、保險絲、鍵盤、塑膠主體或模具、開關和接線。
- s) 對於因操作、維護或使用產品或根據本合約條款提供的更換件而造成的財產損失或任何一方的人身傷害或死亡的責任。
- t) 本應作為消耗品的物品的故障產生的任何費用。
- u) 任何未提供您的採購訂單的索賠，除非我們同意轉讓合約的利益。
- v) 任何用於恢復軟體或資料，或從您的產品中擷取資料的索賠。
- w) 以造成傷害的方式使用或操作任何電腦、電腦系統、電腦軟體程式、惡意程式碼、電腦病毒或程序或任何其他電子系統而直接或間接導致的任何損失、損害、責任或費用。
- x) 本合約下的任何索賠或利益，如果提供此類承保、支付此類索賠或提供此類利益，將使我們面臨聯合國決議或其他適用法律的任何制裁、禁止或限制。
- y) 因未經授權存取或使用任何系統、軟體、硬體或固件，或以任何方式修改、重新程式設計、損毀或刪除資料或軟體而導致的任何損失。

#### 如何提出索賠

**重要提示：**提出索賠並不自動意味著您的產品故障在服務合約的承保範圍內。為推進索賠，您需要首先聯絡我們以初步診斷您的產品問題。如果您進行未經授權的修復，本合約可能不提供任何承保。

請準備好您的採購訂單並致電我們，可在 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 中找到電話號碼，或瀏覽 <https://mybusinessservice.surface.com/>。我們的授權代表將及時獲得有關您在使用產品時遇到的問題的詳細資訊，並首先嘗試透過電話和/或遠程解決問題。如果我們未能透過電話和/或遠程方式解決問題，您將收到一個索賠服務請求編號以及有關如何為您的產品獲得服務的進一步說明。

除非我們有所指示，否則請勿將您的產品帶到或退回給零售商或將您的產品寄送到任何地方。如果您按照我們的指示將產品帶到您附近的授權服務商或零售商處，或者如果我們指示您將產品郵寄到其他地方（如授權倉庫中心），請務必隨您的產品提供以下所有項：

- a) 該有缺陷的產品；
- b) 您的採購訂單副本；
- c) 您在使用產品時遇到的問題的簡短書面描述；以及
- d) 我們提供給您的索賠服務請求編號的顯著標記。

注意：如果我們要求您郵寄產品至任何地方，我們將向您提供有關如何郵寄產品的具體說明。對於郵寄服務，如果您遵循所有說明，我們將支付往返您所在位置的運費。我們敦促您在運輸和/或運送產品時謹慎行事，因為對於您包裝不當而導致的任何運費或損壞，我們概不負責。

僅對由我們授權的維修商、零售商或倉庫中心執行的合格修復提供承保。如果您的期限在核准的索賠期間到期，則本合約下的承保將延長至正在進行的已核准索賠根據本合約的條款和條件得到完全履行之日。

## 可續簽性

本服務合約下的承保範圍不可更新。

## 可轉讓性

您不得將本服務合約下的承保範圍轉讓給任何其他方或產品。

## 取消

### 您的取消權

您可以隨時取消本服務合約，方法是通知我們取消請求，詳情如下。

您可以寫信給我們：**Contract Cancellations, Microsoft Taiwan Corp.**, located at 110, Taiwan, Taipei City, Xinyi District, Section 5, Zhongxiao East Road, Taiwan, 致電我們，電話號碼可在 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 上找到，或傳送電子郵件至：[msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

如果您的取消請求是在合約購買日期後的三十 (30) 天內，您將收到您支付的合約購買價格/費用的百分之一百 (100%) 退款，減去我們支付的任何索賠。

如果您在合約購買日期三十 (30) 天後提出取消請求，您將收到按比例退還您支付的合約購買價格/費用，減去我們支付的任何索賠。

### 我們的取消權

如果我們取消本合約，我們將在取消生效日期前至少三十 (30) 天向您提供書面通知。此類通知將發送至我們檔案中的您的地址（電子郵件或實際地址，視情況而定），並說明取消的原因和生效日期。如果我們取消本合約，您將收到與上述標準相同的按比例退款，並且不收取取消費用。

我們僅可能會因以下原因取消本合約：

- 您未支付合約購買價格/費用；
- 您故意的重大失實陳述；或者
- 對於產品或其使用，您嚴重違反本合約下的義務。

## 投訴程序

我們竭誠為您提供一流服務。但是，如果您對服務不滿意，請透過 <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> 中的電話號碼通知我們的一位代表，或傳送電子郵件至 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)。

我們將在收到您的投訴後五 (5) 個工作日內回應。如果無法在這段時間內給您一個完整的回覆（例如，因為需要詳細的調查），我們會給您一個臨時答覆，告訴您正在採取什麼措施來處理您的投訴，您何時會收到完整的答覆以及由誰答覆。在大多數情況下，您的投訴將在四 (4) 周內得到解決。

## 隱私和資料保護

### 資料保護

我們致力於根據目前的個人資料保護法（「PDPA」）保護和尊重您的隱私。就 PDPA 而言，資料控制者是 **Microsoft**。購買本服務合約，即表示您同意我們在提供本合約規定的服務時代表您收集和處理資料。以下是我們處理您的個人資料的主要方式的摘要。如需更多資訊，請瀏覽我們的網站：

<https://privacy.microsoft.com/>。

### 我們如何使用您的個人資料以及我們與誰共用

我們將透過以下方式處理個人資料，包括已識別或可識別的自然人的任何資訊：

- 用於處理索賠和任何其他相關目的。這可能包括透過自動化方式做出的決定，這是為了履行我們與您之間的合約。
- 出於研究或統計目的，這是為了我們的合法利益：讓我們分析歷史活動、改進評級算法、幫助預測未來業務影響、促進商業利益、增強產品供應以及開發新系統和流程以及基於台灣以外司法管轄區的法律義務。
- 向您提供您向我們請求的或我們認為您可能感興趣的資訊、產品或服務，並且您已同意出於此類目的與您聯絡。
- 通知您有關我們服務的變更，這是出於我們的法律和監管義務。
- 為防止欺詐、洗錢、恐怖融資以及履行一般法律或監管義務，我們必須履行基於台灣管轄區的法律之內監管義務。

### 披露您的個人資料

我們可能會向為我們提供產品或服務的相關協力廠商或代表我們提供服務的服務供應商披露您的個人資料。包括集團公司、代理人、協力廠商管理機構、保險公司、信貸機構、欺詐檢測機構、會計師、監管機構，以及法律可能要求的其他機構。

### 您的權利

您擁有以下權利：

- 反對在任何時候出於直接營銷目的處理您的個人資料；
- 反對基於我們的合法利益處理您的個人資料；
- 存取並獲取我們控制的個人資料的副本，以及有關如何以及基於何種基礎處理這些個人資料的資訊；



- d) 請求刪除您的個人資料；
- e) 要求更新或更正任何不充分、不完整或不準確的資料；
- f) 限制處理您的資料。
- g) 要求我們以結構化、常用、機器可讀的格式向您提供您的個人資料，或者您可以要求將其直接「轉移」到另一個資料控制器，但在每種情況下，處理應基於您的同意或履行與您簽訂的合約，並且透過自動化方式進行處理；
- h) 向當地資料保護機構提出投訴；以及
- i) 如果是基於您的同意進行處理，可隨時撤回您的同意，在撤回之前不會影響基於同意的處理的合法性。

#### 保留

您的資料的保留時間不會超過必要的時間，並將根據我們的資料保留政策進行管理。在大多數情況下，保留期為合約或與您的業務關係到期後的十年，除非由於業務、法律或監管要求而需要我們更長時間地保留資料。 (10)

如果您對我們使用您的個人資料有任何疑問，請透過以下網址與我們聯絡：<https://privacy.microsoft.com>。

#### 一般規定

- A. **轉包；轉讓。**我們可以將我們的義務轉包或轉讓給第三方，但在這樣做時我們不會免除我們對您的義務。
- B. **棄權；可分割性。**任何一方未能或延遲執行本合約項下的任何條款並不構成放棄任何此類權利。如果這些條款和條件的任何規定根據任何適用法律應被宣佈為不可執行或無效，則此類規定應被解釋為符合法律授權，並且在所有其他方面，條款和條件應保持完全有效。
- C. **通知。**您明確同意出於任何和所有目的，透過您提供給我們的任何電話號碼、實際地址或電子地址與您聯絡。與本合約有關的所有通知或請求均採用書面形式，並可透過任何合理方式傳送，包括郵寄、電子郵件、簡訊或公認的商業隔夜快遞。當您的通知透過您提供給我們的電子郵件傳送給您時，或郵寄至您提供的街道地址後的七 (7) 天，視為已送達。
- D. **法律。**本合約的管轄法律是中華民國（台灣）法律，當地法院對本合約雙方之間的任何爭議具有非專屬管轄權。

#### 全部協定

本服務合約：包括採購訂單、條款、條件、限制、例外和排除責任，構成我們與您之間的完整協定，除非法律要求，否則本合約中未包含的任何陳述、承諾或條件均不得修改這些項目。

Microsoft 和 Surface 是 Microsoft 集團公司的商標。