

「MICROSOFT PLUS 延伸保修服務合約」

服務合約 條款及細則

務必在網上登記您的服務合約！

為最大限度保障您的利益，請於購買後 10 天內登錄 <https://support.microsoft.com> 登記您的服務合約。否則，當您有保修要求時，服務可能會嚴重延誤。

多謝您近期購買「Microsoft Complete」。請妥善保管本重要條款及細則文件（「服務合約」、「合約」）以及購買憑證，因為在提出保修要求時需要提交該等文件。本合約文件所載資料旨在作為重要的參考指南，以幫助您釐定及了解您的合約或您所享有保險的保障內容。如對本合約文件所載資料或您的保障有任何疑問，請聯絡我們或瀏覽<https://support.microsoft.com>。

定義

在本合約內，下列以粗體字標明的詞彙具有下述涵義—

- **「意外損壞」**：指操作過程中的意外損壞；例如，由於所涵蓋產品的非故意跌落、液體滲透所導致的損壞，或與屏幕破損相關的損壞。
- **「服務費」**：指每次提出**保修要求**時，您需要為本合約項下所涵蓋的服務而支付的費用（如有）。
- **「故障」**：在產品正常使用過程中發生的、導致所涵蓋產品無法再履行其應有功能的機械及／或電氣故障，包括材料或工藝方面的缺陷，但不包括正常的磨損。
- **「保修要求」**：您按照本合約提交的**維修**或**更換**請求。
- **「所涵蓋產品」、「產品」**：您所購買的由本服務合約涵蓋的合資格 Microsoft Surface 或 Studio 系列設備。
- **「責任上限」**：本合約項下就任何一項**保修要求**或**合約有效期**內所有**保修要求**合計的責任上限。
- **「製造商」、「Microsoft」**：產品的原始設備製造商，兼本服務合約的**管理人**。網址為 www.microsoft.com。
- **「原始購買價格」**：您為購買所涵蓋產品所支付的金額；不包括任何適用的稅項及／或收費，原始購買價格顯示在您的**購買憑證**上。
- **「保修計劃」**：您已選購並在**購買憑證**上確認的本服務合約項下具體的**「保修計劃選項」**。
- **「購買憑證」**：由銷售點提供的原始購買收據，註明**服務合約**及**產品**的購買日期，以及**有效期**和具體的**保修計劃**選項。
- **「維修」**：當提出所涵蓋故障的**保修要求**後，我們對您的所涵蓋產品進行修補、維修或恢復，以使其能正常運行的行為。用於**維修**所涵蓋產品的零件可能是新的、使用過的、翻新的或者非原廠的配件，但均會符合原產品的出廠規格。
- **「更換」或「替換品」**：指當我們確定所涵蓋產品不適宜**維修**時，我們安排向您提供的產品。我們保留權利將所涵蓋產品**更換**為具有相同或相似的特性和功能的全新、重裝或翻新產品。我們不能保證**替換品**與原所涵蓋產品具有相同的型號、規格、尺寸或顏色。
- **「零售商」**：經我們授權向您出售本合約的銷售方。
- **「服務合約」、「合約」**：本文件，其中詳述了在您從我們的零售商處購買產品時向您提供的「Microsoft Complete」計劃**保修服務**的所有條款、條件、排除項和限制。
- **「有效期」**：您的**購買憑證**上顯示的期限，即本合約條款的有效期限。
- **「我們」、「我們的」、「提供者」、「管理人」**：須作為**服務合約**提供者／義務人提供本合約項下服務、以及作為**服務合約**管理人處理本合約項下管理工作的訂約方，即 Microsoft Ireland Operations Limited，地址為：One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland。
- **「您」、「您的」**：本服務合約所涵蓋產品的購買者／擁有人。

地域

本服務合約僅對在香港購買的產品生效。

服務合約有效期 — 保修生效日期

故障的**保修**始於原廠配件**製造商**所提供**保修**的到期日，直至您的**購買憑證**所示剩餘**有效期**結束或達到**責任上限**（以較早者為準）為止。

產品保修資格

為了符合本合約**保修**內容（定義見下文）的條件，商品必須是：(a) 合資格 Microsoft Surface 或 Studio 系列設備；(b) 從授權的**零售商**處購買；(c) 附帶最少十二(12)個月的**製造商**保修；及 (d) 主要用於正常的家庭／個人用途（不得用於商業用途，例如租賃、商業、教育或機構用途）。

保修內容 — 概述

在上述**有效期**內，當您提出所涵蓋**保修**要求而我們全權酌情同意時，根據本合約，我們須 (i) 提供**維修**所涵蓋產品所需的人員及／或部件；或 (ii) 酌情決定為所涵蓋產品提供**替換品**以代替**維修**該產品；或 (iii) 按您選擇的**保修計劃**直接提供**替換品**（「**保修內容**」、「**所涵蓋**」、「**保修**」）。完整詳情請參見「**保修計劃**選項」中適用於您的**保修計劃**的部分。

對於**故障**保修要求，我們將根據本合約的條款**維修**或**更換**您的產品。如果我們決定**更換**您的產品，由於技術進步，**替換品**的售價可能會低於先前**所涵蓋**產品的價格，在此情況下，不會退還兩者間的差價。按照本合約**更換**的任何及全部零件或部件將完全歸我們所有。在符合條件並提供**替換品**代替**維修**的情況下，與**產品**集成但**製造商**未在包裝中提供及包含並且原本與**所涵蓋**產品一併銷售的任何非標準配件、附件及／或外圍設備，均不會與該**替換品**一併提供。

關於本合約中保修內容的重要提示

- A. 如果我們向您提供替換品，則下列任何或全部條款可能適用：
- ▶ 我們保留權利將缺陷產品更換為型號、規格、尺寸或顏色可能與先前產品不同，但具有相同或相似的特性和功能的全新、重裝或翻新產品；
 - ▶ 由於技術進步，替換品的售價可能會低於先前產品的零售或市場價格，在此情況下，本合約不會退還兩者間的差價；及／或
 - ▶ 按照本合約更換的任何及全部零件或部件將完全歸我們所有。
- B. 本合約所述的保修內容並不替代製造商的任何有效保修期，亦不會提供任何重複的保修內容。在此期間，製造商的保修範圍內涵蓋的項目均由製造商獨立承擔，且不會由本合約涵蓋，而無論製造商是否有能力履行其義務。
- C. 本合約的保修內容僅限於本文件中具體說明並適用於您的合約的內容。本文件沒有具體指明的事項不在保修範圍內（包括但不限於 Microsoft 或 Microsoft 指定人員單獨提供的任何培訓服務）。
- D. 您的責任：您有責任定期對任何／所有軟件及／或資料進行備份，特別是在開始本合約所涵蓋的任何服務之前。軟件及／或資料的傳輸或恢復服務不在保修範圍之內。

服務費

請參見「[保修計劃選項](#)」中有關您選擇的保修計劃的部分，以確認您是否需要為本保修計劃的保修內容支付任何服務費。

保修計劃選項

(按照您的購買憑證所示並適用於您)

SURFACE 保修計劃

保修內容概要載於 <https://support.microsoft.com>

購買後，本 Surface 保修計劃提供上文「[保修內容 — 概述](#)」一節所述的保修內容，同時受下列規定約束：

- 必保項目：由 Microsoft 放在單獨整體包裝中原裝提供的 Surface 平板電腦、筆記型電腦、Studio 桌上型電腦及／或 Book 以及相關電源裝置（含電源線）均在本保修計劃涵蓋範圍內。
- ▶ 注意 — 一對 Studio 桌上型電腦而言，僅包括 Microsoft 放在單獨整體包裝中原裝提供的滑鼠及鍵盤。
 - ▶ 注意 — 明確排除的項目：數碼筆、鍵盤蓋、鍵盤、滑鼠及任何其他配件或附加項目都不在本 Surface 保修計劃涵蓋範圍內（無論是否由 Microsoft 放在單獨整體包裝中原裝提供）。

服務費

根據您的 Surface 保修計劃，毋須支付服務費。

責任上限

在您的合約有效期內，我們有義務支付的累計最高金額不超過您產品的原始購買價格（「總上限」）。累計入總上限的維修及更換上限明細如下：

- ▶ 維修上限：原裝產品最多維修三 (3) 次，累計不超過您產品的原始購買價格。達到此上限後，Surface 保修計劃的保修義務即結束，不論當前有效期尚餘多少時間。
- ▶ 更換上限：最多更換一 (1) 次，受我們的酌情權約束。達到此上限後，Surface 保修計劃的保修義務即結束，不論當前有效期尚餘多少時間。

本「Surface 保修計劃」下的提前更換服務

如果我們選擇提供替換品，我們可以提供提前更換服務。當我們提供提前更換服務時，我們會在收到您的缺陷產品之前，提前將替換品交付給您。作為交換，您必須在確認收到替換品後的十 (10) 個曆日或與我們約定的較長期限內，將缺陷產品歸還給我們。如果您未在規定或約定的時限內將缺陷產品歸還給我們，則會向您收取未歸還設備的費用，金額等於替換品的製造商零售價。

替換品的保修：根據本保修計劃提供的替換品將自動被視為本合約條款所提及的「所涵蓋產品」，而該替換品的保修義務將持續至您現有合約有效期結束為止（假設您現有的有效期尚未屆滿且未達到責任上限）。更換不會延長您現有的合約有效期。

服務地點

對於所有涵蓋的保修要求，本服務合約規定您須預付郵資將受影響產品送到管理人指定的服務地點，維修後產品（或替換品，如適用）將送回您登記在案的地址。

責任上限

除了「[保修計劃選項](#)」一節所述適用於「您的保修計劃」的內容外，我們或零售商都不對任何附帶或間接的損壞負有任何責任，包括但不限於：(i) 由於定義的故障、任何未定義的機械／電氣故障、Microsoft 或其附屬機構單獨提供的培訓服務，或所涵蓋產品任何其他類型的損壞或關聯損壞而導致的財產、時間、資料或收入損失，包括但不限於與所涵蓋產品一同使用的非涵蓋設備；(ii) 因任何原因延遲提供所涵蓋服務或無法提供服務；(iii) 無法獲得任何部件／組件；(iv) 客戶在所涵蓋產品上安裝訂製裝置所產生的任何費用，例如第三方機架、底座、訂製凹座或類似裝置；或 (v) 型號、規格、尺寸或顏色與先前所涵蓋產品不同的替換品。對於因為操作、維護或使用所涵蓋產品或根據本合約條款提供的替換品而引起的財產損失或人員傷亡情況，我們不承擔任何責任。我們不對您已知的任何及所有預先存在的狀況（定義見一般排除項部分）承擔保修責任，其中包括任何固有的產品缺陷。

不保修的內容 — 故障排除項

與下列因素有關或由其所致之任何保修要求不屬於本合約的保修範圍：

- (a) 意外損壞。
- (b) 已發生或您已知的預先存在的狀況（「預先存在的狀況」，是指在您購買本合約前，與所涵蓋產品相關的損壞或缺陷）。
- (c) 在運輸過程中，由於包裝不當及／或您或您的代理人運輸不當所造成的損壞，包括在運輸過程中對產品保護不當。
- (d) 任何間接損失，包括但不限於：(i) 由於定義的故障、任何未定義的機械／電氣故障、Microsoft 或其附屬機構單獨提供的培訓服務，或任何其他類型的產品損壞或關聯損壞而導致的財產、時間、資料或收入損失，包括但不限於與產品一同使用的非涵蓋設備；(ii) 因任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 無法獲得任何部件／組件；(iv) 您在產品上安裝訂製裝置所產生的任何費用，例如第三方機架、底座、訂製凹座或類似裝置；或 (v) 型號、規格、尺寸或顏色與先前產品不同的替換品。對於因為操作、維護或使用產品或根據本合約條款提供的替換品而引起的財產損失或人員傷亡情況，我們不承擔任何責任。
- (e) 由我們授權的技術服務人員以外的任何人士或未按照製造商規定進行的改動、調整、改變、操控或維修。
- (f) 用於商業用途的商品（「商業用途」指的是將產品用於獲取經濟利益的租賃、商業、教育、機構或任何其他主要非家用的用途）。
- (g) 凍結、過熱、生鏽、腐蝕、彎曲或彎折而導致的損壞。
- (h) 磨損或產品性能逐漸變差。
- (i) 故意或由於疏忽以損害、有害、惡意、魯莽或強行的方式操作產品而導致其損壞及／或故障。
- (j) 因軟件病毒的運行而導致或造成您的產品損壞或失靈，或任何其他源於軟件的失靈。
- (k) 丟失、被盜或惡意破壞或遺失。
- (l) 偶然事件；包括但不限於：暴動、核輻射、戰爭／敵對行動或放射性污染、環境狀況、暴露於特定天氣條件下或自然的危險中；
- (m) 塌陷、爆炸或與其他物體碰撞；火災、任何形式的降水或潮濕、雷擊、沙塵、煙霧、核輻射、放射性污染、暴動、戰爭或敵對行動、政府行為或網絡或其他電訊故障。
- (n) 未按照製造商的建議進行保養，未按照製造商提供的規格或說明對產品進行操作／存儲。
- (o) 被製造商召回、保修或返工以對設計或組件缺陷、結構不當、製造商的錯誤進行修復的產品，無論製造商是否有能力支付維修費用。
- (p) 序列號被移除或更改的產品。
- (q) 對您的產品造成的外觀損壞，包括劃痕、擦傷及凹痕，除非該等外觀損壞導致功能受損。
- (r) 正常的定期或預防性維護、用戶培訓或設置調整。
- (s) 配件、外圍設備（如可拆卸鍵盤、數碼筆）或附件。
- (t) 產品原始製造商的保修單中未涵蓋的組件，或任何非運行／非電力驅動零件的成本，包括但不限於塑膠部件或其他部件，諸如附件線纜、電池（除非在本合約中另有註明）、連接器、電線、保險絲、小鍵盤、塑膠體或模型、開關和配線。
- (u) 由於產品的操作、維護或使用所發生的財產損失或責任、或人身傷亡方面的損失或責任。
- (v) 擬作為消耗品的任何物品發生故障所導致的任何成本。
- (w) 未提供購買憑證的任何保修要求，除非我們同意轉讓合約的利益。
- (x) 恢復軟件或資料或從您的產品取回資料的保修要求。
- (y) 使用或操作任何電腦、電腦系統、電腦軟件程式、惡意代碼、電腦病毒或進程或任何其他電子系統作為造成損害的手段而直接或間接導致、造成或產生的任何損失、損壞、責任或開支。
- (z) 在提供保修服務、就保修要求支付款項或提供利益會令我們違反聯合國決議案項下的任何制裁、禁令或限制的情況下，本合約項下的任何保修要求或利益。

您有責任定期以及在進行任何維修之前，備份所有軟件和資料。本合約不涵蓋恢復軟件或資料、或將資料取回至您的所涵蓋產品或從您的所涵蓋產品中取回資料，並且我們無法將其傳輸至為您提供的替換品內。在任何情況下，我們均不負責軟件或資料的恢復，或從任何產品中取回資料。

如果您的產品出現的問題不在本節的保修範圍內，或在保修時，我們授權的服務商確認您的產品為「未發現問題」，那麼您必須承擔該服務的所有費用，包括所有運輸及／或現場服務費用。

如何提交保修要求

重要提示：提交保修要求並不自動意味著您產品的故障在您的服務合約或保單涵蓋範圍內。為了您的保修要求能有效進行，您需要先與我們聯絡，以便初步診斷您的產品問題。如果您未經授權私自維修，本合約或保單將不提供任何保修。

請準備好您的購買憑證，並致電 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 所載電話號碼與我們聯絡，或瀏覽 <https://support.microsoft.com> 獲取網上支援。我們的授權代表將及時獲得關於您的產品所發生問題的細節，並會先嘗試通過電話及／或遠程解決問題。如果我們無法通過電話及／或遠程解決該問題，您將獲得一個保修要求的服務請求編號以及如何為您的產品獲得進一步服務的說明。

請不要將您的產品送到零售商處或運送到任何地方，除非我們指示您這樣做。如果您根據我們的指示將產品送到您附近的授權服務商或零售商處，或者如果您根據指示將產品郵寄至其他地方（如授權的倉庫中心），請務必將您的產品與以下的文件一併附上：

- (1) 有缺陷的產品；
- (2) 您的購買憑證副本；
- (3) 您的產品所遇到的問題的簡要書面說明；及
- (4) 標明我們給您的保修要求服務請求編號。

註：如果我們要求您將產品郵寄到別處，我們將為您提供如何郵寄產品的具體說明。對於郵寄服務，如果您遵循所有的指示，我們將支付往返運費。請您務必小心地運送及／或郵寄產品，因為我們不會對任何由於您或您的授權代表包裝不當而導致的運費或損壞負責。

只有在符合服務條款時，我們才提供保修，保修由我們授權的服務商、零售商或倉庫中心提供。如果您的合約有效期在核准保修要求的處理過程中到期，則本合約項下的故障保修將延期至處理中的核准保修要求按照本合約的條款及細則處理完畢當日。

續期

在**保修計劃有效期**屆滿前，**我們**可能會為**您**提供續期的選擇。如果**我們**提供**保修續期**，續期的報價將反映**您的產品**的使用年限，以及在續期當時**產品**的更換成本。

可轉讓性

本**合約**項下的**保修服務**不得轉讓給任何其他人士或產品。

解約

您的解約權利

您可以隨時通過下列方式，將解約要求通知**我們**，解除本**合約**。

- 致函：Contract Cancellations **Microsoft** Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland.
- Ph: 86-10-5917 9000, 或致電 <http://support.microsoft.com> 所載的電話號碼，或發送電郵至 msepsbus@microsoft.com。

如果**您**在**合約**購買日期起的四十五 (45) 天內提出解約要求，**您**會收到**您**所支付**合約**購買價格的百分之一百 (100%) 退款，前提是**您**在此期間並未提出保修要求。

如果**您**在**合約**購買日期起的四十五 (45) 天後提出解約要求，**您**會收到**您**所支付**合約**購買價格的按比例退款，前提是**您**並未提出保修要求。

我們的解約權利

如果**我們**解除本**合約**，**我們**將在解約生效日期前的至少三十 (30) 天前，書面通知**您**。該通知將發送到**我們**記錄在案的**您的**當前地址（電郵或郵遞地址，視適用者而定），告知**您**解約的原因和生效日期。如果**我們**解除**合約**，**您**將收到基於上述標準的按比例退款，**我們**不會支付解約費。

我們只能基於下列理由解除本**合約**：

- (a) **您**未支付**合約**購買價格／費用，
- (b) **您**蓄意作出失實陳述，或
- (c) 對於**產品**或其使用，**您**嚴重違反本**合約**。

投訴程序

我們致力為**您**提供一流的服務。但是，如果**您**不滿意**我們**的服務，請致電 <https://support.microsoft.com> 所載的電話號碼或發送電郵至：msepsbus@microsoft.com 告知**我們**的代表。

我們收到**您的**投訴後，會在五 (5) 個工作日內答覆。如果無法在這個時間內給**您**正式的答覆（例如需要詳細調查），**我們**將給**您**一個臨時的答覆，並告訴**您****我們**正在如何處理**您的**投訴、**您**獲得正式答覆的大概時間和誰會向**您**提供答覆。在大多數情況下，**您的**投訴將在四 (4) 個星期內解決。

私隱及資料保護

資料保護

我們致力於根據現行資料保護法例（「**法例**」）保護及尊重**您的**私隱。就**法例**而言，資料控制人為 **Microsoft**。以下為**我們**對**您**個人資料的主要處理方式的概要，詳情請瀏覽**我們**的網站 Microsoft.com/privacy。

我們如何使用及與誰分享您的個人資料

個人資料指與一個已辨識或可辨識身份的自然人相關的任何資料。**我們**將通過下列方式處理**我們**所持有關於**您的**個人資料：

- 用於處理**服務請求**及任何其他相關用途。這可能包括通過自動手段作出的決定，目的是履行**我們**與**您**之間的**合約**。
- 用於研究或統計用途，滿足**我們**的合法利益：供**我們**分析歷史活動、改進評級算法以及幫助預測未來業務影響、促進商業利益、提升產品、開發新系統及流程以及履行香港以外的司法管轄區的法定義務。
- 在**您**同意的情况下，為**您**提供**您**向**我們**索取或**我們**認為**您**可能感興趣的資訊、產品或服務。
- 通知**您****我們**的服務變更，以便**我們**履行法律及監管義務。
- 防範欺詐、洗黑錢、恐怖主義融資及履行一般法律或監管義務，以便**我們**履行香港以外的司法管轄區的法定及監管義務。

披露您的個人資料

我們可能會將**您的**個人資料披露給涉及向**我們**提供產品或服務的第三方，或代表**我們**提供服務的**服務**供應商。這包括集團公司、代理、第三方管理人、保險公司、信用調查機構、欺詐偵察機構、訴訟律師／大律師、會計師、監管機構以及法律規定的其他人士。

您的權利

您有權：

- a) 隨時反對為直接推銷目的而處理您的個人資料；
- b) 反對我們基於合法利益而處理您的個人資料；
- c) 查閱及索取我們控制的個人資料副本，以及有關其處理方式及原則的資料；
- d) 要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) 限制對您的資料的處理行為。
- 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，或將其直接「匯出」至其他資料控制人，但在各情況下僅限於有關處理行為經過您的同意或旨在履行與您的合約，並且通過自動手段執行；
- h) 向本地資料保護主管當局投訴；
- i) 在處理行為經過您的同意的情況下，隨時撤回您的同意，這不影響撤回同意前的處理行為的合法性。

保留

您的資料的保留時間不會超出所需程度，資料會根據我們的資料保留政策管理。在大多數情況下，保留期為合約或與您的業務關係到期起計十 (10) 年時間，除非我們基於業務、法律或監管要求必須延長資料保留時間。

如對我們使用您的個人資料有任何疑問，請聯絡資料保護主任，完整地址詳情請參閱網站(Microsoft.com/privacy)。

一般規定

1. **轉包；轉讓。**我們可以將義務的履行轉包或轉讓給第三方，但此舉不會解除我們對您負有的義務。
2. **放棄條款；可分割性。**任何一方未要求另一方履行本合約的任何條款，不會影響其後隨時要求履行有關條款的完整權利；任何一方豁免對本合約任何條款的違反行為，不得被視為或當作豁免該條款本身。如果根據任何適用法律，本條款及細則的任何規定不可強制執行或無效，或被適用的法院判決認定如此，則該等規定的不可強制執行或無效將不會使本條款及細則整體不可強制執行或無效，在此情況下，該等規定將被修訂和解釋，以在適用法律或適用法院判決允許的最大範圍內，盡量實現該等不可強制執行或無效規定之目的。
3. **通知。**您明確同意我們出於任何和所有目的，用您提供給我們的任何電話號碼、或郵遞或電子地址與您聯絡。所有有關本合約的通知或請求將採用書面形式，並可以通過任何合理的方式，包括通過郵寄、電郵、短訊或公認的商業隔夜快遞發送。當我們按照您所提供的電郵地址向您發送通知後，或按照您所提供的街道地址向您郵寄通知的七 (7) 天之後，通知將被認為已投遞給您。
4. **適用法律。**本服務合約受香港法律管轄。

完整協議

本服務合約（包括購買憑證、條款、條件、限制、例外和除外條款）和您的購買憑證，構成我們與您之間的完整協議，並且除法律規定外，未在本合約中載明的陳述、承諾或條件均不改變該等條款。

Microsoft、Surface 及 Xbox 為 Microsoft 公司集團的商標。