

「MICROSOFT SURFACE HUB 延長硬體服務方案」

商業服務合約 條款和條件

感謝您購買「Microsoft Surface Hub 延長硬體服務方案」！

請將此重要條款和條件合約文件及購買證明一同放置於安全處，因為提出索賠時須出示。本合約文件包含的資訊，乃作為實用的參考指南之用，可協助持有人判定和瞭解本合約的「保固範圍」。

線上瞭解有關 SURFACE HUB 詳細資料！

要瞭解有關產品詳細資料，以及發生任何問題時如何與 Microsoft 聯絡，請造訪

<https://www.Microsoft.com/surface/zh-tw/support/surface-hub>

<https://www.microsoft.com/surface/zh-hk/support/surface-hub>

定義

本合約的所有內容中，下列大寫字詞有規定的意義——

- 「服務合約」、「合約」：本文件詳述持有人向我們的零售商購買完成時，所提供的 Microsoft Surface Hub 計劃延長硬體服務方案之所有保固範圍條款、條件、除外責任條款和限制。
- 「我們」、「我們」、「我們的」、「提供者」、「義務人」、「管理人」：有義務根據本合約，擔任服務合約提供者/義務人而提供服務，以及根據本合約擔任服務合約管理人而進行管理之當事人，為 Microsoft Ireland Operations Limited (地址：The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland)。
- 「Microsoft」：保固產品的原始設備製造商。Microsoft Ireland Operations Limited (地址：The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland)。網站 www.microsoft.com。
- 「零售商」：已由 Microsoft 和我們授權可販售此合約給持有人的賣方。
- 「合約持有人」、「持有人」：根據本服務合約條款的保固產品的原始購買者/擁有者。
- 「保固產品」、「產品」：根據本服務合約受到保固且由持有人購買合格的 Microsoft Surface Hub 裝置 (備註：只有在以單一、全方位整套購買方式由 Microsoft 提供該類產品時，保固範圍包括相機、數位筆、無線全方位鍵盤和電源線。)
- 「產品購買價格」：由持有人支付的保固產品金額；不包括購買證明顯示的任何應付稅款和/或費用。
- 「購買證明」：確認本服務合約和保固產品的購買日期和期限並在銷售點提供的原始購買收據。
- 「期限」：持有人購買證明顯示的期間，代表本合約條款有效的持續時間。
- 「索賠」：依據本合約由持有人提出的保固維修或替代產品要求。
- 「故障」：原始保固產品的機械和/或電氣故障，導致無法執行其預定功能；且該故障是由材料或工藝缺陷及非正常損耗所造成，並在產品正常使用期間發生。
- 「服務費」：根據本合約，持有人每次索賠須支付的納入保固的服務 (如果有) 金額。
- 「維修」：保固產品故障後，我們為了修理、補救或將原始保固產品還原至穩定的運作狀態所採取之行動。(備註：用來維修保固產品的零件可能為全新、二手或翻新，視原始產品的工廠規格而定。)
- 「更換」或「替代產品」：在我們判定原始保固產品不適合維修時，透過我們安排提供持有人的物品。(備註：我們保留以相同或類似特性和功能的全新、重建或翻新物品更換原始保固產品之權利，所以不保證替代產品的型號、大小、尺寸或顏色與原始保固產品相同。)

合約期限——保固範圍的有效日期

製造商的保固到期後，本合約對於已確定的故障之保固範圍即開始並持續至購買證明所顯示的期限。

產品適用性

為了符合本合約保固範圍 (定義如下) 的條件，Surface Hub 必須：(a) 向授權零售商購買；以及 (b) 未納入提供其中概述相同權益的其他任何保險、保固、保證和/或服務協議。

什麼是受保固保護

在上述合約期限內，如果提出索賠，本合約提供 Microsoft IT 支援、維修保固產品所需的人力和/或零件，或由我們自行決定替代該維修的原始保固產品之替代產品 (簡稱「保固範圍」、「受保固保護」、「保固」)。保固產品的現場維修、拆除重新安裝及運送至我們的倉儲中心 (如果必要) 也包括在內。

原始保固產品的所有維修或替代產品，應根據本合約所述的條款。

請仔細閱讀此完整的合約文件

關於本合約保固範圍的重要通知

如果根據本合約條款由我們提供替代產品：

- A. 我們保留以相同或類似特性和功能的全新、重建或翻新物品更換瑕疵產品之權利，其型號、大小、尺寸或顏色可能與原始保固產品不同；
- B. 技術進步可能導致替代產品的零售或市場價格低於原始保固產品，在此情況下，本合約不得因為該價格差異而提供持有人任何補償；
- C. 依據本合約條款更換的任何和所有保固產品零件、組件或整個部件，其整體應成為我們的財產；以及
- D. 在原始包裝內 Microsoft 未提供和初次購買保固產品未納入的任何/所有配件、附件和/或週邊設備均無保固，且在所有情況下都不會納入保固或提供均與替代產品無關。
- E. 進階更換（僅適用於 Surface Hub 2）：如果我們選擇提供保固產品的替代產品，我們可能提供進階更換服務。替代產品將在我們收到瑕疵產品前寄送給持有人。更換時，將在我們確認我們收到寄出的替代產品後十 (10) 個日曆天內，將瑕疵保固產品退還給我們。如果瑕疵保固產品未在確認收到替代產品後十 (10) 個日曆天內退還給我們，將向持有人收取未退還裝置費，等於替代產品的製造商建議零售價。

持有人的責任：持有人有責任定期將任何/所有軟體和/或資料備份；尤其是依據本合約提供保固服務開始前。軟體和/或資料傳輸或還原服務不在保固範圍內。

本服務合約的保固範圍以本文件所特定描述的保固範圍為限。其中未特別明示的任何物品不在保固範圍內（包括但不限於由 Microsoft 或 Microsoft 指定人員所單獨提供的任何訓練服務）。

在任何有效的製造商保固期間內，本服務合約所述的保固範圍，不得取代或提供任何重疊權益。在該期間內，製造商保固的任何項目，為該製造商的唯一責任，且依據本合約不在保固範圍內；無論製造商是否可履行其義務。

處理時的意外損壞不在保固範圍內（包括因保固產品摔落、液體溢出或因螢幕破損造成的損壞）。

服務費

不需要支付服務費即可獲得保固產品的保固服務。

如何申請索賠

關於服務部分，請撥打以下網址所列的電話號碼 <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>，或造訪 <https://www.microsoft.com/surface/zh-tw/support/surface-hub> 與我們其中一位授權代表討論，他們將立即取得與保固產品問題有關的詳細資料。關於如何提供保固服務的詳細資料，請參考以下章節。除非我們特別指示以外，請勿將原始保固產品退還給任何零售商，或運送至任何地點。

備註：提出索賠不自動代表持有人產品的損壞或故障將納入本服務合約條款的保固。如果持有人執行未經授權的維修，則本合約可能不提供任何保固，僅我們授權的當事人進行之服務，才符合保固範圍的條件。

如何提供保固服務

維修或更換原始保固產品的決定，將根據產品的特別問題，由我們自行決定，並受限於本合約的責任限制和一般除外責任一節。

確認保固範圍後，可能以下列任何或所有方式為瑕疵產品提供服務：

- 首先，我們的授權 Microsoft IT 支援代理商，可能嘗試透過電話和/或遠端解決問題。
- 如果電話/遠端維修不成功，我們可能派遣 Microsoft 授權技術人員至保固產品的地點，以進一步評估問題並嘗試在現場執行必要的維修。
 - 原始保固產品提出索賠時，將執行保固維修。保固包括保固產品故障後，將原始保固產品還原至穩定的運作狀態所必要之人力和/或零件成本。
- 如果我們任何時候判定保固產品無法遠端或現場維修，我們將進行安全拆除，並將瑕疵產品運送至我們的授權服務中心。
 - 維修保固產品後，或如果我們判定需要替代產品，我們也將提供該適用已維修或替代產品的安全運輸；加上基本的重新安裝。

如果持有人期限在進行核准索賠時到期，本合約的保固將延長至進行中已核准索賠已依據持有人合約條款完全履行日。完成進行中的索賠後，本服務合約的保固將終止（依據可續約條款之規定）。

責任限制

合計限制：依據本服務合約條款我們有義務支付的最高金額不得超過原始產品購買價格或一項 (1) 替代產品的價格——以先達到限額為準。

合計限制細分如下：

- **維修限制：**最多三次 (3) 保固維修。我們根據持有人合約條款進行三 (3) 次保固維修後，根據本服務合約條款我們的義務應視為完全履行且保固將終止；無論合約期限的剩餘時間。

- **替代產品限制：**最多一項 (1) **替代產品**，由我們自行決定。我們提供持有人一項 (1) **替代產品**後，根據本服務合約條款我們的義務應視為完全履行且保固範圍將終止；無論合約期限的剩餘時間。（備註：**替代產品**不符合本服務合約延續保固範圍的條件，且**替代產品**不得延長原始合約期限。）

備註：對於根據本合約條款提供的保固期間服務之任何相關附帶或衍生性損害，我們概不負責；包括但不限於：(i) 由於已確定的故障、任何未確定的機械/電氣故障、MICROSOFT 或其關係企業單獨提供的訓練服務或**保固產品**（或與**保固產品**有關的）其他任何種類的損壞所導致之財產損失、時間損失、資料遺失或收入損失，包括但不限於與**保固產品**有關所使用的任何非保固設備；(ii) 延遲提供保固服務或無法提供服務；(iii) 無法供應任何零件/組件；(iv) 為了配合**保固產品**與自訂安裝相關並因客戶衍生的任何費用，如第三方支架、底座和自訂凹壁等；或 (v) **替代產品**的型號、大小、尺寸或顏色與原始**保固產品**不同。對於因操作、維護或使用**保固產品**或根據本合約條款提供的**替代產品**而衍生財產損失或任一方的傷害或死亡，我們概不負責。對於持有人已知的任何和所有既存條件（如一般除外責任一節所定義），我們概不負責；包括任何固有的**產品**瑕疵。

一般除外責任

本合約不提供與下列有關或因下列所造成的任何保固索賠：

- a) 持有人導致或已知的既存條件（「既存條件」是指購買本合約前，在所有合理的機械或電氣發生機率內，與持有人**產品**機械適用性有關之條件）；
- b) 處理時的意外損壞（如因**保固產品**掉落、液體溢出所造成的損壞或與螢幕破損或螢幕破裂有關的損壞）；
- c) 非故障問題；包括但不限於：不完美、噪音、高音或外觀損壞（「外觀損壞」是指**產品**外觀的損壞或改變，但不會妨礙或阻礙**產品**的正常運作功能；例如：刮痕、磨損，或顏色、紋理、細節的改變）；
- d) 不符合「**保固產品**」定義的任何物品；包括但不限於配件、附件、支架和安裝套件；
- e) 有關下列各項的**維修**、**替代產品**或任何費用：**產品**原始製造商保固不提供保固的組件/零件、錯位（遺失）的組件/零件或任何非運作驅動零件；包括但不限於：塑膠零件/組件、配件纜線（除了「**保固產品**」定義納入以外）、電池和塑膠主體或塑膠；
- f) 可能違反任何美國經濟或貿易制裁的任何服務；
- g) 螢幕/監視器不完美；包括但不限於因一或多個視訊訊號長時間顯示而造成螢幕的殘留影像；
- h) 正常磨損和裂痕；
- i) **產品**運送過程中，因持有人或持有人代表的不當包裝和/或運輸而導致**產品**損壞，包括在運輸期間不當固定**產品**；
- j) 除了我們或 Microsoft 所指示的 Surface Hub S 運算模組之升級外，任何非我們或 Microsoft 所授權的服務技術人員進行之修改、調整、變更、操作或維修；
- k) 電力、功率波動或電源爆衝的不當使用；
- l) 為了接觸、評估和/或進行**保固產品**維修和/或安裝**替代產品**而與牆壁或其他結構（包括但不限於凹壁）的拆卸、重整和/或重新粉刷有關之費用；
- m) 因結冰或過熱而造成損壞；
- n) 以傷害性、有害、惡意、魯莽或具攻擊性的方式有意或粗心處理**產品**而導致損壞和/或失效；
- o) 病毒、報復性行為、遺失、偷竊或蓄意惡作劇或消失；
- p) 已移除或變更序號的商品；
- q) **保固產品**的生鏽、腐蝕、翹曲、彎曲；
- r) 動物（包括寵物）、動物棲息或昆蟲寄生；
- s) 正常定期或預防性維護、使用者教育（訓練）或設定調整；
- t) 在製造商規格或說明以外的條件下，未執行製造商建議的**產品**維護、操作/存放；
- u) 任何保固、保證、保險或其他服務協議提供**產品**之任何保護服務；
- v) 偶發事件；包括但不限於：暴動、核輻射、戰爭/敵對行動或放射性污染、環境條件、暴露於天氣狀況或自然災害；坍塌、爆炸或與其他物體的碰撞；火災、任何種類的降水或濕度、閃電、塵土/沙子、煙霧、核輻射、放射性污染、暴動、戰爭或敵對行動；
- w) 須由製造商回收、保固或再加工的商品以**維修**設計或組件缺陷、施工不當、製造商過失、高於故障率的商品；無論製造商是否可負擔該類**維修**費用；或
- x) 在台灣以外執行的任何服務。

本服務合約不提供軟體或資料的還原，或將資料擷取至**保固產品**（或從**保固產品**擷取資料）的保固服務，所以我們無法將任何資料傳輸至根據本合約條款可能提供的任何**替代產品**。對於軟體或資料的還原，或從相關的任何原始**保固產品**或設備擷取資料，我們概不負責。

如果**保固產品**發生的事故，被判定不在本節的保固範圍內，或如果其中的服務事故經我們的授權服務人員診斷為「查無問題」，則持有人應負擔與該服務相關的所有費用；包括任何運送和/或現場服務費用。

可續約性

合約期限到期後，我們可自行決定提供持有人續約保固的選項。如果我們提供續約，提報的續約價格將反映續約時持有人**產品**的使用年限和現行**產品**的**替代產品**費用。

傳輸性

本合約的保固無法轉讓給其他任何當事人或物品。

取消

持有人可通知 **代理人** Microsoft Ireland Operations Limited (地址 : The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland)、撥打在 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 的電話號碼或傳送電子郵件至 msepsbus@microsoft.com，聯絡**我們**，以隨時取消本合約。備註：下列取消條款僅適用於本合約的原始購買者。不需要取消費用。

如果持有人取消本合約：

1. 在合約購買日期 30 日內，持有人將收到所支付的全額合約購買價格 100% 退款，扣除**我們**支付的任何索賠。如果持有人的退款未在向**我們**提出取消要求後三十 (30) 日內支付或計入，**我們**將就未**我們**支付的退款，以每三十 (30) 日計算，增加持有人的應付退款 10%。
2. 在合約購買日期 30 日後，持有人將收到持有人所支付的合約購買價格之按比例退款，扣除**我們**支付的任何索賠。

我們可能僅在下列情況時取消本合約：

1. 持有人未支付合約購買價格/費用；
2. 持有人的重大不實陳述；或
3. 持有人嚴重違反本合約中與保固產品或其使用相關的責任。

如果**我們**取消本合約，**我們**將在取消生效日期前至少 15 日內，提供持有人書面通知。該通知將寄送至**我們**記錄儲存的持有人目前地址 (適用的電子郵件或實體地址)，並隨附該取消的理由和生效日期。如果**我們**取消本合約，持有人將收到根據以上所述相同條件的退款。備註：如果為購買本合約提供貸款，則應付給金融機構的任何未付餘額將從任何應付退款扣除，並支付給金融機構而非持有人。

投訴程序

提供持有人一流服務始終是**我們**的目的。然而，如果持有人對服務不滿意，請通知**購買證明**所述**我們**的其中一位代表。

我們將在**我們**收到持有人的投訴後的五 (5) 個工作天內回覆。如果無法在此時間內給予持有人完整的回覆 (例如因為需要詳細調查)，**我們**將給予持有人暫時回覆，告知持有人處理持有人投訴正進行的工作、持有人可以期待收到完整回覆的時間。在多數情況下，持有人的投訴將在四 (4) 週內解決。

隱私和資料保護

資料保護

我們致力於依據目前的資料保護法規 (簡稱「法規」)，以保護和尊重您的隱私。為遵循法規，資料管制者為 Microsoft。以下是**我們**處理您的個人資料時，所採用的主要方法摘要，更多資訊請造訪**我們**的網站 [Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)。

我們如何使用您的個人資料及我們的共用對象

我們將處理的個人資料，為與已識別或可識別自然人有關的任何資訊，**我們**以下列方法掌握您的資料：

- 為了提供處理索賠及滿足其他任何相關目的。這可能包括透過自動化工具所制定的決策，此乃為了執行**我們**和您所簽訂的合約。
- 為了續約、研究或統計的用途，這是為了保護**我們**的合法利益；讓**我們**分析歷史活動、改進評等演算法並協助預測未來的業務影響、促進商業利益、加強產品供應並開發新系統和流程以及以歐盟以外司法管轄區為基礎的法律義務。
- 為了提供您要求**我們**或**我們**感覺您有興趣的資訊、產品或服務，且您已同意**我們**為該類目的與您聯絡。
- 為了通知您與**我們**服務有關的變更，此乃**我們**的法律和監管義務。
- 為了防範詐騙、洗錢、恐怖分子融資，並履行一般法律或監管義務，必須根據歐盟司法管轄區，履行**我們**的法律和監管義務。

揭露您的個人資料

我們可能向事涉提供產品或服務給**我們**的第三方，或代表**我們**執行服務的服務提供者，揭露您的個人資料。其中包括：集團公司、密切合作夥伴、代理商、第三方代理人、保險公司、再保險公司、信用機構、詐騙偵查機構、理賠人員、初級律師/高級律師、會計師、監管機關及法律規定者。

資料的國際傳輸

我們可能將您的個人資料傳輸至歐洲經濟區 (簡稱「EEA」) 以外之目的地。**我們**將您的個人資料傳輸至 EEA 以外目的地時，**我們**將確保以安全方式處理資料，並遵守本隱私權注意事項和法規。

您的權利

您有權可：

- a) 隨時針對為了直銷目的而處理您的個人資料提出異議；

- b) 在依據我們的合法利益而處理時，對處理您的個人資料提出異議；
- c) 存取和獲得我們所管制的個人資料副本，以及該個人資料處理方法和依據的資訊；
- d) 要求清除您的個人資料；
- e) 要求更新或更正任何不適當、不完整或不正確的資料。
- f) 限制處理您的資料。
- g) 要求我們以結構性、普遍使用、機器可讀取的格式，提供您有關您的個人資料，或您可以要求直接「轉」給其他資料管制者，但每次僅限於依據您的同意或與您所簽訂的執行合約處理，而且以自動化工具進行處理；
- h) 向當地資料保護主管機構提出投訴；
- i) 處理係依據您的同意時，可隨時撤銷您的同意，且不會影響撤銷前依據同意的處理合法性。

保留

您的資料期間將不會保留超過必要時間，而且將依據我們的資料保留政策管理。在多數情況下，保留期是指在合約屆滿或與您的業務關係屆滿後十 (10) 年，除非我們必須因為業務、法律或法規要求而延長保留資料的期間。

如果您對我們使用您的個人資料有任何問題，請與資料保護官聯絡，請參見網站 (Microsoft.com/privacy)，瞭解完整的地址資料。

一般條款

1. **轉包。**我們可能轉包或轉讓我們對第三方的義務，但發生時，我們將不會豁免我們對持有人的義務。
2. **棄權；可分割性。**任一方未要求另一方履行任何條款，將不會影響此後隨時要求執行的完整權利；任一方對違反任何條款的棄權，也不會被視為或認為對該條款本身的棄權。如果根據任何適用法律，這些條款和條件的任何規定無法執行或無效，或因適用法院判決而無法執行或無效，就整體而言且在這種情況下，此無法執行或無效將不會導致這些條款和條件無法執行或無效，該類條款將被變更改和解釋，以符合適用法律或適用法院判決的限制內，充分達成此無法執行或無效條款的目標。
3. **備註。**持有人明示同意以持有人提供我們的任何電話號碼或實體或電子位址，進行任何和所有目的之聯絡。與本合約有關的所有通知或要求將以書面方式進行，並可能以任何合理的工具 (包括郵件、電子郵件、傳真、簡訊或已認可的商業隔夜快遞) 寄送。使用持有人提供我們的電子郵件或傳真向持有人寄送通知時，或在郵遞至持有人提供的實體地址的三 (3) 天後，視為已寄送通知給持有人。
4. 本服務合約受台灣法律管轄。

完整協議

本服務合約；包括條款、條件、限制、免責事項和除外責任條款及持有人購買證明，構成我們與持有人的完整協議；且除法律另型規定外，其中未包含的聲明、承諾或條件不得修改這些項目。