

「SURFACE HUB 的 MICROSOFT 延長擔保服務合約」

服務合約條款和條件（「合約」）

感謝您最近購買「Surface Hub 的 Microsoft 延長擔保服務合約」。請將此重要的條款和條件文件與**購買證明**一起保存在安全的地方，因為在**請求服務**時需要它們。本合約中包含的資訊旨在作為有價值的參考指南，幫助您確定和理解您的合約能夠「**保護**什麼」。有關本合約中包含的資訊或您的一般保護的任何問題，請聯絡 **Microsoft**，網址為 <https://support.microsoft.com>。

如需進一步了解您的產品以及在出現任何問題時如何與 **Microsoft** 聯絡，請造訪：<https://www.microsoft.com/surface/zh-tw/support/surface-hub>。

定義

在本合約中，以下大寫和粗體字具有規定的含義。

- **「管理員」**：Microsoft Taiwan Corporation, 7th Floor, 11073, Songren Road, Xinyi District, Taipei, Taiwan。網站 www.microsoft.com。
- **「故障」**：該產品的機械和/或電氣故障，導致它不再能夠執行其預期功能；這是因材料或工藝缺陷而引起。
- **「合約」、「服務合約」**：本文件詳細說明在完成從 **Microsoft** 或我們的**零售商**處購買後提供給您的 **Microsoft 服務合約** 的所有條款、條件、排除和限制。
- **「間接損失」**：您因受保護事件而招致的損失或成本，但其本身不受本合約的特別保護，包括收入或利潤損失、使用或資料損失或其他額外費用。
- **「責任限制」**：在合約期限內，本合約下針對任何**服務請求**和全部請求的最大責任，如「**服務選項**」中所述。
- **「製造商」**，本產品的“**Microsoft**”原始設備製造商，亦是本合約的**管理員**。網站 www.microsoft.com。
- **「原始購買價格」**：您為產品支付的金額；不包括任何適用的稅費和/或費用，如您的**購買憑證**所示。
- **「產品」**：您購買的受本合約保護並列在「**產品資格**」部分的符合條件的 **Microsoft Surface Hub**。（注意：保護內容包括相機、數位筆、無線一體式鍵盤和電源線，前提是 **Microsoft** 在單獨的一體式打包購買中提供此類部件。）
- **「購買證明」**：銷售點提供的原始購買收據，用於確認購買本合約的日期、購買的**產品**和**期限**。
- **「修復」**：在出現**故障**後，我們為修理、補救或將您的**產品**恢復到的良好運行狀態而採取的措施。用於修復**產品**的部件可能是新的、用過的或翻新新的，其性能符合原始**產品**的工廠規格。
- **「更換」或「更換件」**：透過我們的安排提供給您的物品。我們全權決定，使用具有相同或相似特性和功能的全新、改造過的或整修過的型號來**更換**有缺陷的**產品**，我們不保證**更換的**產品與之前的**產品**具有相同的型號、大小、尺寸或顏色。
- **「零售商」**：已獲得 **Microsoft** 授權向您出售本合約的賣方。
- **「請求服務」**：您根據本合約提出的**修復**或**更換**請求。
- **「服務」**：指本合約下提供的**修復**和**更換**服務。
- **「服務費」**：您需要為每個受本合約保護的**服務請求**支付的金額。
- **「保護摘要」**：您的線上 **Microsoft** 帳戶的第一頁，如「**服務選項**」中所述，它確認本合約下的您的**保護**。
- **「期限」**：本合約條款的有效期限，如您的**保護摘要**和/或**購買證明**中所述。
- **「我們」、「我們的」**：**Microsoft**
- **「您」、「您的」**：本合約中包含的**產品**的購買者/所有者。

提供服務的有效日期和期限

在**製造商**的原始零件和/或人工修復期滿時開始**故障保護**，並在您的**保護摘要**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合約提供的**服務**，**產品**必須為：(a) 符合條件的 **Microsoft Surface Hub** 設備；(b) 從 **Microsoft** 或授權**零售商**處購買的**產品**；(c) 有至少十二 (12) 個月的**製造商**擔保。

哪些受保護——一般

在上述**合約**期限內，如果出現**故障**事件的**服務請求**，本合約會規定 (i) **修復**受保護**產品**所需的人工和/或零件；或 (ii) 我們全權決定**更換**產品以代替此類**修復**；或 (iii) 如果您的**保護概要**（「**受保護**」、「**保護**」）中有詳細說明，則直接**更換**產品。有關完整詳情，請參閱適用於您的計畫的「**服務選項**」部分。

關於本合約下服務的重要通知

- A. 如果我們為您提供**更換件**：
- ▶ 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**零件、元件或整個設備均應全部屬於我們的財產。
 - ▶ 在大多數情況下，**更換**時將不包括或不提供配件、附件和/或外圍設備。
- B. 本合約下的**修復**和**更換**在任何有效的**製造商**擔保期內均不會生效或提供任何重複的好處。在此期間，在**製造商**的擔保下**保護**的任何項目是該**製造商**的唯一責任，並不受本合約的**保護**；無論**製造商**是否有能力履行其義務。
- C. 本合約下的**修復**和**更換**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**保護**（包括但不限於由 **Microsoft**

或 Microsoft 的指定人員單獨提供的任何培訓服務)。

- D. **您的責任：** 您有責任定期備份任何/所有軟體和/或資料；尤其是在本合約保護的任何服務開始之前。軟體和/或資料傳輸或還原服務不受保護。

服務選項

可在 <https://www.microsoft.com/surface/zh-tw/support/surface-hub> 找到您的保護摘要。如果您購買了「您的保護摘要」中所示的「SURFACE HUB 的 Microsoft 延長擔保服務合約」，則您的合約包括產品故障保護。

故障

如果發生故障，在本合約期限內您可以獲得無限數量的故障服務保護，從而節省產品的修復或更換費用，以本合約下的責任限制為準。

責任限制

在您的合約期限內，我們有義務為任何一項 (1) 服務支付的最高費用不得超過您產品的原始購買價格。

在合約期限內，在以下情況下您會受到保護：

- **更換限制：** 最多一 (1) 次更換，由我們全權決定。一旦我們向您提供一 (1) 次更換，我們在本服務合約條款下的義務將被視為已完全履行且保護將終止；無論合約期限內的剩餘時間還有多少。(注意：更換不符合本服務合約下的持續保護資格，並且在任何情況下更換均不得延長原始合約期限。) 或
- **修復限制：** 最多三 (3) 次修復。一旦我們在您的合約期限內支付了三 (3) 次修復費用，我們在本服務合約條款下的義務將被視為已完全履行且保護將終止；無論合約期限內的剩餘時間還有多少。

如果需要更換您的產品，所有保護將終止，並且自提供更換產品之日起不再提供進一步的服務。

注意 - 關於更換： 如果我們選擇更換您的產品，我們可能會提供高級交換服務。當我們提供高級交換服務時，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。您必須在確認收到更換產品的十四 (14) 個日曆日內將您的缺陷產品運輸給我們。如果您未在確認收到更換產品的十四 (14) 個日曆日內將缺陷產品退還給我們，您將被收取一筆不退還的設備費用，金額相當於製造商建議的更換產品零售價。

哪些不受保護 - 除外責任

本合約不保護與以下方面有關或由以下方面引起的任何服務請求：

- | | |
|--|---|
| (a) 任何意外損壞意味著突然和不可預見的事故對產品造成的物理損壞，它會影響您的產品的功能。 | (j) 在發生以下事件時：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、核輻射、放射性污染、暴動、戰爭或敵對行動、政府行為、網際網路或其他通訊故障。如果出現服務請求，您的產品將不會受到保護。 |
| (b) 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。 | (k) 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、操作或存儲。 |
| (c) 任何間接損失，包括但不限於：(i) 定義的故障事件、任何未定義的機械/電氣故障、Microsoft 或其附屬公司單獨提供的培訓服務導致的財產損害、時間損失、資料丟失或收入損失，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保護的任何設備；(ii) 因任何原因延遲提供服務或無法提供服務；(iii) 任何零件/元件不可用；(iv) 您為了適合本產品而進行定制安裝所產生的任何費用，例如第三方支架、底座和定制壁龕等；或 (v) 與之前產品的型號、大小、尺寸或顏色不同的更換件。 | (l) 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、不當構建、製造商錯誤，不管製造商是否能夠支付維修費用。 |
| (d) 由我們授權的維修技術人員以外的任何人進行的改造、調整、改動、操作或修復。 | (m) 已移除或變更序號的產品。 |
| (e) 因冷凍、過熱、生鏽、腐蝕、翹曲或彎曲而造成的損壞。 | (n) 對您的產品造成的外觀損壞，包括擦傷、划痕和凹痕，除非此類外觀損壞導致功能喪失。 |
| (f) 正常磨損，或產品性能逐漸惡化。 | (o) 正常的定期或預防性維護、調整、改造或維修。 |
| (g) 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。 | (p) 配件和外圍設備 (例如可拆卸鍵盤、數字筆) 或附件，除非在「服務選項」中特別說明，以及如果它們與更換產品不相容，更換相同產品所產生的費用。 |
| (h) 由於軟體病毒的運行或任何其他基於軟體的故障而導致您的產品損壞或出現故障。 | (q) 螢幕/顯示器缺陷，包括但不限於視訊遊戲引起的 CRT、LCD、LED 或等離子螢幕中的殘影問題、一個或多個視訊訊號的長時間顯示或螢幕破裂。 |
| (i) 丟失、盜竊或惡意損害或失蹤。 | (r) 不受產品原始製造商擔保保護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：塑料零件或其他零件，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、塑料主體或模具、開關和接線。
- (s) 因產品的操作、維護或使用而引起的財產責任或損害。
- (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**購買證明**的服務請求，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服務請求。
- (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**服務請求**或利益，如果提供此類**保護**、支付此類**服務請求**或提供此類利益，將使我們面臨聯合國決議或貿易或經濟制裁、歐盟、英國或美國的法律或法規的任何制裁、禁止或限制。

驅動保留 - SSD

本**服務合約**不包括軟體或資料的恢復，或**產品**的資料擷取，我們無法將任何資料轉移到根據本合約條款提供的任何**更換產品**。在任何情況下，我們均不負責恢復軟體或資料，或從任何原始**產品**或與之相關的設備中擷取資料。

如果**產品**遇到「哪些不受**保護**」一節中確定排除不**保護**的事件，或者如果我們的授權服務機構診斷出**維修**事件的狀態為「沒有發現問題」，則您負責此類**維修**的所有相關費用；包括任何運輸和/或現場維修費用。

服務請求

重要提示：提交服務請求並不自動意味著您的產品損壞或故障受合約保護。如果您進行未經授權的修復，本合約可能不提供任何保護。

請遵守以下程序，以便在**服務請求**的事件發生後的十四 (14) 天內盡快獲得授權和維修。不遵守這些程序可能會使您的**服務請求**無效。

當您發出**服務請求**時，我們將詢問您有關**請求服務**和任何**故障**的性質問題。您必須如實且盡您所能地回答這些問題，並小心謹慎不要做出錯誤表述，因為未提供準確的資訊可能會使您的合約失效。

為獲得最佳服務，請準備好您的**購買憑證**並致電我們，可在<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 中找到電話號碼，否則訪問 <https://www.microsoft.com/surface/zh-tw/support/surface-hub>。我們的授權代表將及時獲取有關您在使用**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，您將收到一個服務請求編號以及有關如何為您的**產品**獲取服務的進一步說明。

除非我們有所指示，否則請勿將您的**產品**帶回或退回給**零售商**或將您的**產品**運送到任何地方。如果我們指示您郵寄**產品**，請務必確保您的**產品**包含以下所有內容：

- (1) 您的**購買證明**副本，
- (2) 您在使用**產品**時遇到的問題的簡短書面描述，以及
- (3) 我們提供給您的服務請求編號的顯著標記。

注意：如果我們要求您郵寄**產品**，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，如果您遵循我們的所有說明，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，因為對於包裝不當而導致的任何運費或損壞，我們概不負責。在我們收到**產品**之前，您仍需對其負責。

當您將您的**產品**傳送給 Microsoft 進行維修時，請勿包含任何配件、遊戲或其他個人財產，因為 Microsoft 不對此類財產負責。

重要提示：請勿打開**產品**。打開**產品**可能會造成不受合約保護的損壞，並可能使您的**產品**失去維修資格，即使支付費用。只有我們或我們批准的授權維修提供商可對**產品**進行維修。

我們的責任

- (a) 在您退回您的**產品**後，我們將對其進行檢查。
- (b) 如果**服務請求**有效且郵資未預付，我們將退還您的郵資費用。
- (c) 如果我們確定您的**產品**出現本合約所述的故障，那麼我們將（由我們自行選擇）**修復或更換**。如果事故是由**故障**引起的，我們將免費為您執行此操作。可以使用翻新設備或功能相當的**產品**進行**更換**。如果我們更換您的**產品**，您的原始**產品**將成為我們的財產，**更換產品**是您的財產，對該**產品**的**保護**將在合約的剩餘期限內繼續進行，但受**責任限制**的約束。
- (d) 如果您的**產品**在本合約的**期限**到期後出現故障，則本合約不提供任何形式的**保護**。本合約的**期限**到期後，您可能需為我們的服務付費，以診斷和**修復**您的**產品**的任何問題。

您的責任

為了獲得本合約下的服務或支援，您同意：

- (a) 向我們提供您產品的序號。
- (b) 向我們提供有關您的產品問題的症狀和原因的資訊。
- (c) 回應資訊請求，包括但不限於您的產品型號、連接或安裝在您的產品上的任何附件、顯示的任何錯誤訊息、在您的產品遇到問題之前採取的措施以及解決問題所採取的步驟。
- (d) 在尋求服務之前，將產品軟體更新為當前發布的版本。
- (e) 請遵循我們提供給您的說明進行操作，包括但不限於禁止向我們傳送不受修復或更換影響的產品和配件，並按照運輸說明包裝您的產品。
- (f) 您有責任在任何修復開始之前定期備份所有軟體和資料。本合約不保護軟體或資料的恢復，或您的產品的資料擷取，我們無法將此類資料轉移到可能提供給您的任何更換產品。在任何情況下，我們都不負責恢復軟體或資料，或從任何產品中擷取資料。

欺詐

如果您提出任何欺詐性服務請求，或者如果您在本合約下使用任何欺詐方式或手段，根據您所在司法管轄區的適用法律，您將喪失本合約下的所有利益，本合約將立即終止。我們可能會將此類服務請求的情況通知警方和/或任何其他執法機構。根據您所在司法管轄區的適用法律，我們保留對您的服務請求進行調查的權利，並保留向您追討本合約下欺詐性服務請求的任何調查費用的權利。

如何提供保護服務

是否修復或更換原始產品由我們全權決定，基於產品遇到的特定問題，並明確受本合約的責任限制和「哪些不受保護 - 除外責任」部分的約束。

確認保護後，可以透過以下任何或所有方式為有缺陷的產品提供服務：

- 首先，我們授權的 Microsoft IT 支援代理可能會嘗試透過電話和/或遠程解決問題。
- 如果電話/遠程修復不成功，我們可能會派遣授權的 Microsoft 技術人員前往受保護產品的所在位置，以進一步評估問題並嘗試在現場進行必要的修復。
 - 受保護的修復將在請求服務時原始受保護產品所在的位置執行。保護包括在受保護的故障發生後將原始受保護產品恢復到正常運行狀態所需的人工和/或零件成本。
- 如果在任何時候我們確定受保護產品無法遠程或現場修復，我們將提供有缺陷產品的安全移除並將其運送到我們授權的服務中心。
 - 一旦受保護產品得到修復，或者如果我們確定需要更換，我們還將提供此類適用修復或更換產品的安全裝運；以及，基本的重新安裝。

如果您的期限在批准的服務請求期間到期，則本合約下的保護將延長，直到根據您的合約規定完全完成正在進行的已批准的服務請求。此類正在進行的服務請求完成後，本服務合約下的保護將終止。

服務費

無需支付服務費便可獲得受保護產品的保護。

可更新性

本合約在您的期限屆滿後不得續簽。

可轉讓性

您可以將本合約下的保護轉讓給其他人。在這種情況下，您必須透過電子郵件 msepbus@microsoft.com 通知我們或撥打 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 中的電話號碼。本合約下的保護轉讓既不會導致期限的延長或新的開始，也不會導致此處包含的條款和條件的任何其他修改。

取消

您的取消權

您可以隨時取消本合約，方法是通知 Microsoft 取消請求，詳情如下。

您可以寫信給 Microsoft，地址為：Plan Cancellations, Microsoft Taiwan Corporation, 7th Floor, 11073, Songren Road, Xinyi District, Taipei, Taiwan，或者致電 Microsoft，電話號碼可在 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 中找到或傳送電子郵件至 msepbus@microsoft.com。

冷靜期

如果您的取消請求發生在合約購買日期的四十五 (45) 天內，您將收到您支付的合約購買價格的百分之一百 (100%) 退款，前提是在此期間未提出任何服務請求。

冷靜期後

如果您的取消請求是在合約購買日期的四十五 (45) 天之後提出的，如果未達到責任限制，您將收到您支付的合約購買價格的按比例退款。

我們的取消權

Microsoft – Taiwan- Surface Hub-23.11.2021

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。

我們可能會因以下原因取消本合約：

- (a) 您未支付合約購買價格/費用，
- (b) 您故意歪曲事實，或
- (c) 對於產品或其使用，您嚴重違反本合約下的義務。

投訴程序

竭誠為您提供一流服務。但是，如果您對服務不滿意，請透過 <http://support.microsoft.com> 中的電話號碼通知我們，或傳送電子郵件至：msespbus@microsoft.com。

我們將在三 (3) 個工作日內確認每項投訴，除非您已得到滿意的解決。將對投訴進行全面調查，並且您將在不超過十五 (15) 天的時間間隔內收到投訴進展的最新資訊。將在完成調查後的五 (5) 個工作日內發出完整的書面答復。

如果我們在三十 (30) 天未解決投訴，我們將讓您了解我們期望完成調查的時間範圍。

隱私和資料保護

我們致力於根據當前的資料保護立法（「立法」）保護和尊重您的隱私。就立法而言，資料控制者是 Microsoft。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，請造訪我們的網站：Microsoft.com/privacy。

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：

- 用於處理服務請求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和監管義務。

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第三方或代表我們提供服務的服務提供商披露您的個人資料。包括集團公司、代理人、第三方管理機構、保險公司、信貸機構、欺詐檢測機構、初級律師/高級律師、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：

- a) 反對在任何時候出於直接營銷目的處理您的個人資料；
- b) 反對基於我們的合法利益處理您的個人資料；
- c) 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；
- 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 (10) 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。

如果您對我們使用您的個人資料有任何疑問，請聯絡資料保護專員，請參閱網站 (Microsoft.com/privacy) 獲取完整的地址詳情。

一般規定

法律

本合約各方可自由選擇適用於本合約的法律。除非另有特別約定，本合約受台灣法律管轄。

轉包

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。

可分割性

如果本**合約**的任何部分被宣佈為不可執行或無效，其餘部分將繼續有效和可執行。

通知

您明確同意出於管理**您的合約**的目的，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、傳真、簡訊或公認的商業隔夜快遞。當通知透過**您**提供給**我們的**電子郵件或傳真號碼傳送給**您**時，或郵寄至**您**提供的街道地址後的三 (3) 天，視為已送達。

全部協定

本**合約**：包括**保護摘要**、條款、條件、限制、例外和排除責任以及**您的購買憑證**，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、Surface 和 Xbox 是 **Microsoft** 集團公司的商標。