

「Microsoft Plus 延長擔保服務合約」

服務合約 條款與條件

請務必從線上登記您的服務合約！

為了充分保障您的利益，請造訪 <https://support.microsoft.com> 並在購買後 10 天內登記您的服務合約。否則，當您提出索賠時，可能會導致服務嚴重延遲。

感謝您最近購買「Microsoft Complete」。請將此重要的條款和條件文件（「服務合約」、「合約」）與購買證明一起存儲在安全的地方，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您有權享有的「承保範圍」或保險涵蓋的內容。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，請聯絡我們或造訪 <https://support.microsoft.com>。

定義

在本合約中，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；包括材料或工藝缺陷和非正常磨損，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修復或替換請求。
- 「承保產品」、「產品」：您購買的符合本服務合約承保範圍的 Microsoft Surface 或 Studio 系列裝置。
- 「責任限制」：合約期限內，在本合約下針對任一索賠的最大責任，以及在合約期限內的總計責任。
- 「製造商」，「Microsoft」：本產品的原始設備製造商，亦是本服務合約的管理員。網站是 www.microsoft.com。
- 「原始購買價格」：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，如您的購買證明所示。
- 「計畫」：本服務合約下您選擇和購買的特定「承保計畫選項」，如您的購買證明上所確認。
- 「購買證明」：銷售點提供的原始購買收據，用於確認服務合約和產品的購買日期，以及期限和特定的承保計畫選項。
- 「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」或「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」：已獲得我們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 Complete 計畫的所有承保條款、條件、排除和限制。
- 「期限」：您的購買證明中顯示的期間，代表本合約條款的有效期限。
- 「我們」、「我們的」、「提供商」、「管理員」：作為服務合約提供商/義務人有義務提供本合約項下服務的一方或多方，同時作為服務合約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」：本服務合約承保產品的購買者/所有者。

領土

本服務合約僅可在台灣生效和購買。

服務合約條款一 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，並在您的購買證明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承保（定義如下），商品必須為：(a) 符合條件的 Microsoft Surface 或 Studio 系列裝置；(b) 從授權零售商處購買；(c) 商品隨附有至少十二 (12) 個月的製造商擔保；以及 (d) 主要用於正常的家庭/個人用途（並非用於商業用途，例如出租、商業、教育或機構用途）。

承保對象——一般條款

在上述合約期限內，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；或 (ii) 我們全權決定更換產品以代替此類修復；或 (iii) 如果您的計畫（「承保範圍」、「承保」）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「承保計畫選項」部分。

對於故障索賠，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非標準配件、附件和/或外圍設備將不包含在此類更換件中。

關於本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；和/或

▶ 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** 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**承保**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**。

管理費

請參閱「**承保計畫**選項」部分中的**計畫**說明，以確認您是否需要為本**計畫**下的**承保範圍**支付任何**管理費**。

承保計畫選項

(如您的購買證明所示並適用於您)

SURFACE 計畫

可在 <https://support.microsoft.com> 找到您的**承保範圍**摘要。

購買時，本 Surface **計畫**提供在上文「**承保對象 — 一般條款**」中描述的**承保範圍**，並受下列條款的約束：

承保的要件：Surface 平板電腦、筆記型電腦、Studio 桌上型電腦和/或可攜式電腦，加上相關的電源裝置和連接線纜均在本**計畫**的**承保範圍**之內，前提是此類物品最初由 **Microsoft** 在單一的、多合一的打包購買中提供。

- ▶ 注意 — Studio 桌上型電腦僅包含滑鼠和鍵盤，前提是此類滑鼠和鍵盤最初由 **Microsoft** 在單一、多合一的打包購買中提供。
- ▶ 注意 — 明確排除的物品：數位筆、鍵盤、滑鼠以及附加的物品不在本 Surface **計畫**的**承保範圍**之內（無論此類物品是否最初由 **Microsoft** 在單一、多合一的打包購買中提供）。

管理費

根據您的 Surface **計畫**，無需支付**管理費**。

責任限制

在您的合約期限內，我們有義務支付的最高累積金額不得超過您產品的**原始購買價格**（「**總計限額**」）。累積到此**總計限額**的**修復**和**更換件**限額細分如下：

- ▶ **修復**限制：最多對原始**產品**進行三 (3) 次**修復**，累計金額不得超過您**產品**的**原始購買價格**。一旦達到此限制，本 Surface **計畫**下的**承保**就將結束，無論目前的**期限**剩下多長時間。
- ▶ **更換**限制：最多一 (1) 次**更換**，由我們全權決定是否提供**更換**。一旦達到此限制，本 Surface **計畫**下的**承保**就將結束，無論目前的**期限**剩下多長時間。

本「Surface 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) 個日曆日內退還給我們，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**將持續到您當前合約期限的剩餘時間（假設在您當前的**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**。

服務地點

對於所有**承保索賠**，本**服務合約**提供將受影響的**產品**預付運費送至**管理員**指定的**服務地點**，以及將**修復**的**產品**（或**更換件**，如果適用）送回您登記的**存檔地點**。

責任限制

除了適用於「您的**計畫**」的「**承保計畫**選項」部分中注明的內容外，我們和零售商均不對任何偶然或間接損害負責；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**承保產品**相關的損壞；包括但不限於與本**承保產品**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) 客戶為了適合本**承保產品**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**承保產品**的型號、大小、尺寸或顏色不同的**更換件**。對於因操作、維護或使用**承保產品**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，我們不承擔任何責任。我們不對您已知的任何和所有**原有狀況**（如「**一般排除條款**」部分中定義）負責，包括任何固有的**產品**缺陷。

不受承保的對象 — 故障排除項

本合約不涵蓋與以下方面有關或由以下方面引起的任何索賠：

- (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**承保產品**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**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**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**。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**。

件而造成的財產損失或任何一方的人身傷害或死亡，我們不承擔任何責任。

- (e) 由我們授權的維修技術人員以外的任何人或未經根據製造商的規格進行的改造、調整、改動、操作或修復。
- (f) 用於商業用途的商品（「商業用途」是指出租、商業、教育、機構或任何其他主要的非家庭用途，其中產品用於取得經濟利益）。
- (g) 因冷凍、過熱、生鏽、腐蝕、翹曲或彎曲而造成的損壞。
- (h) 磨損，或產品性能逐漸惡化。
- (i) 以有害、傷害性、惡意、魯莽或攻擊性的方式故意或疏忽處理產品，從而導致產品損壞和/或出現故障。
- (j) 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。
- (k) 丟失、盜竊或惡意損害或失蹤。
- (l) 意外事故；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、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。
- (m) 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/存儲。
- (n) 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修復費用。

- (o) 已移除或變更序號的產品。
- (p) 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。
- (q) 正常的定期或預防性維護、使用者教育或設定調整。
- (r) 配件和外圍設備（例如可拆卸鍵盤、數字筆）或附件。
- (s) 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。
- (t) 因產品的操作、維護或使用而引起的財產責任或損害，或者人身傷害或死亡。
- (u) 本應作為消耗品的物品的故障產生的任何費用。
- (v) 任何未提供購買證明的索賠，除非我們同意轉讓合約的利益。
- (w) 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。
- (x) 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。
- (y) 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的任何制裁、禁止或限制。

您有責任在任何修復開始之前定期備份所有軟體和資料。本合約不涵蓋軟體或資料的恢復，或您的承保產品的資料擷取，我們無法將此類資料轉移到可能提供給您的任何更換裝置。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。

如果您的產品發生「不受承保的對象」部分中確定為排除在承保範圍之外的事件，或者如果在發生維修事件時，我們的授權服務商做出「未發現問題」的診斷，那麼您負責承擔與此類服務相關的所有費用，包括任何運輸和/或現場維修費用。

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或保險政策的承保範圍內。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，本合約或保險政策可能不提供任何承保。

請準備好您的購買證明並致電我們，可在 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> 中找到電話號碼，否則請造訪 <https://support.microsoft.com> 取得線上網路支援。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，您將收到一個索賠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：

- (1) 該有缺陷的產品；
- (2) 您的購買證明副本；
- (3) 您在使用產品時遇到的問題的簡短書面描述；以及
- (4) 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，因為對於您或您的授權代表包裝不當而導致的任何運費或損壞，我們概不負責。

僅對由我們授權的服務商、零售商或倉庫中心執行的合格服務提供承保。如果您的期限在批准的索賠期間到期，則本合約下的故障承保將延長至正在進行的已批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

計畫期限屆滿之前，我們可以為您提供續簽您的承保範圍的選項。如果我們提議續簽您的承保範圍，我們報給您的續簽價格將反映您的產品的使用年限和續簽時的現行產品更換費用。

可轉讓性

本合約下的承保範圍不能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.，地址為 110, Taiwan, Taipei City, Xinyi District, Section 5, Zhongxiao East Road, Taiwan。

- 電話：86-10-5917 9000，或者透過在以下網址中找到的電話號碼致電我們：<http://support.microsoft.com>，或者發送電子郵件至 msepbus@microsoft.com。

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擔保索賠。

如果您在合約購買日期的四十五 (45) 天之後提出取消請求，您將收到所支付合約購買價格的按比例退款，前提是在此期間未提出任何擔保索賠。

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，
- 您故意歪曲事實，或
- 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://support.microsoft.com> 中的電話號碼通知我們的一位代表，或發送電子郵件至：msepbus@microsoft.com。

我們將在收到您的投訴後五 (5) 個工作日內回應。如果無法在此時間內向您提供完整的回應（例如，因為需要進行詳細調查），我們將向您提供臨時回應，告知您正在採取哪些措施來處理您的投訴，屆時您可以預期得到來自哪位人員的完整回應。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

我們致力於根據當前的個人資料保護法（「PIPA」）保護和尊重您的隱私。就 PIPA 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（如 PIPA 第 3 條所述）

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；
- 請求刪除您的個人資料；
- 要求更新或更正任何不充分、不完整或不準確的資料。
- 限制處理您的資料。
- 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；
- 向當地資料保護機構提出投訴；
- 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 (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

- 1. 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。
- 2. 棄權；可分割性。**任何一方未能要求另一方履行本協議的任何規定，不影響其後任何時候要求此類履行的全部權利；任何一方對違反本協議任何條款的棄權也不應視為對條款本身的棄權。如果這些條款和條件的任何規定根據任何適用法律不可執行或無效，或適用的法院判決如此認定，則此類不可執行性或無效性不會使這些條款和條件整體不可執行或無效，並且在這種情況下，此類規定將予以變更和解釋，以便在適用法律或適用法院判決的範圍內最妥善地實現此類不可執行或無效規定的目標。
- 3. 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。
- 4. 法律。**本服務合約受中華民國台灣法律管轄。

全部協定

本服務合約：包括購買證明、條款、條件、限制、例外和排除責任以及您的購買證明，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。