

Điều khoản Dịch vụ Thiết bị Microsoft

MỤC 20 CÓ ĐIỀU KHOẢN TRỌNG TÀI RÀNG BUỘC VÀ KHƯỚC TỪ KIẾN TỤNG TẬP THỂ NẾU BẠN SỐNG Ở (HOẶC NẾU MỘT DOANH NGHIỆP THÌ LÀ TRỤ SỞ CHÍNH CỦA BẠN Ở) HOA KỲ. MỤC NÀY ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYỀN CỦA BẠN VỀ CÁCH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VỚI MICROSOFT. VUI LÒNG ĐỌC KỸ.

1. GIỚI THIỆU

Nếu bạn gửi yêu cầu dịch vụ (“Dịch vụ”) cho thiết bị do Microsoft sản xuất (“Thiết bị Microsoft”) thì bạn chấp nhận và đồng ý với các Điều khoản dịch vụ này cũng như mọi điều khoản, điều kiện, chính sách hoặc tuyên bố từ chối trách nhiệm hiện hành khác có trên <http://support.microsoft.com> (“Thỏa thuận”). Chúng tôi khuyến khích bạn đọc kỹ các điều khoản này.

Các điều khoản này áp dụng cho Dịch vụ (sửa chữa, thay thế và hoàn tiền) cho tất cả các Thiết bị Microsoft. Trong Thỏa thuận này, “Thiết bị Microsoft” có nghĩa là các thiết bị phần cứng do Microsoft sản xuất, bao gồm máy tính xách tay, bảng điều khiển, phụ kiện, bộ phận thay thế độc lập và thiết bị thay thế được cung cấp hoặc mua.

NẾU BẠN KHÔNG ĐỒNG Ý VỚI CÁC ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ THIẾT BỊ MICROSOFT NÀY, VUI LÒNG KHÔNG GỬI YÊU CẦU DỊCH VỤ.

2. SỬA ĐỔI ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ THIẾT BỊ MICROSOFT

Bất cứ lúc nào, Microsoft cũng có thể cập nhật Điều khoản Dịch vụ thiết bị Microsoft mà không cần đưa ra thông báo. Bạn có trách nhiệm hiểu rõ các điều khoản này trước khi gửi yêu cầu Dịch vụ mới; nếu bạn tiếp tục sử dụng trang web hoặc gửi yêu cầu Dịch vụ, bạn sẽ đồng ý với các điều khoản sửa đổi. Bản cập nhật chỉ áp dụng cho các yêu cầu Dịch vụ được gửi sau khi bản cập nhật đã được đăng.

3. BẢO HÀNH VÀ BẢO HIỂM CỦA GÓI BẢO VỆ

Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Thỏa thuận này và Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft hoặc bảo hành mở rộng đã mua hoặc gói bảo vệ thiệt hại do tai nạn (“Gói bảo vệ”) cho Thiết bị Microsoft của bạn, thì các điều khoản của Gói bảo vệ hoặc Bảo hành phần cứng có giới hạn hiện hành của Nhà sản xuất Microsoft sẽ được ưu tiên áp dụng so với Thỏa thuận này. **Hãy đảm bảo lưu giữ một bản sao bằng chứng mua hàng cho Thiết bị Microsoft của bạn.** Chúng tôi có thể yêu cầu bạn cung cấp bằng chứng mua hàng cho chúng tôi nếu có bất kỳ câu hỏi nào về tính đủ điều kiện của Thiết bị Microsoft của bạn đối với dịch vụ bảo hành miễn phí, hoặc bảo hiểm của Gói bảo vệ.

4. GIỚI HẠN SỬ DỤNG BỞI TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Bạn phải ít nhất 18 tuổi hoặc đủ tuổi trưởng thành ở tiểu bang, tỉnh, hoặc quốc gia nơi bạn sinh sống để gửi yêu cầu Dịch vụ.

5. SỬ DỤNG DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA BẠN

Quyền riêng tư của bạn rất quan trọng với chúng tôi. Microsoft quản lý dữ liệu cá nhân của bạn, bao gồm cả lịch sử đặt hàng của bạn theo các điều khoản trong [Tuyên bố Quyền riêng tư của Microsoft](#).

6. TÍNH CHÍNH XÁC CỦA THÔNG TIN VỀ THANH TOÁN VÀ TÀI KHOẢN

Khi gửi yêu cầu Dịch vụ cho Thiết bị Microsoft của mình, bạn đồng ý cung cấp thông tin hiện hành, đầy đủ và chính xác về thanh toán, tài khoản và liên hệ, đồng thời cập nhật kịp thời thông tin đó để chúng tôi có thể hoàn thành giao dịch của bạn và liên hệ với bạn khi cần.

7. THANH TOÁN

Trừ khi Dịch vụ dành cho Thiết bị Microsoft của bạn được bao trả bằng Bảo hành phần cứng có giới hạn hoặc của Nhà sản xuất Microsoft hoặc Gói bảo vệ, bạn đồng ý trả phí Dịch vụ ước tính tại thời điểm bạn gửi yêu cầu dịch vụ (bằng điện thoại thông qua đại lý dịch vụ khách hàng của chúng tôi hoặc trực tuyến). Các khoản phí ước tính có thể bao gồm tất cả các bộ phận và nhân công cần thiết cho Dịch vụ, thử nghiệm chẩn đoán, phí vận chuyển cộng với thuế hiện hành. Đối với Dịch vụ trao đổi nâng cao, vui lòng xem lại các điều khoản trong Mục 16 dưới đây.

8. HỦY DỊCH VỤ

Bạn không được hủy hoặc nhận tiền hoàn lại phí Dịch vụ cho việc hủy sau khi Microsoft nhận được yêu cầu Dịch vụ của bạn. Việc hủy dịch vụ và hoàn tiền sẽ không khả dụng nếu Microsoft đã nhận được Thiết bị Microsoft của bạn cho Dịch vụ bảo dưỡng và đã gửi Thiết bị Microsoft đã được sửa chữa hoặc thay thế cho bạn, hoặc cho bất kỳ Dịch vụ trao đổi cao cấp nào sau khi Microsoft đã gửi cho bạn Thiết bị trao đổi cao cấp.

9. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ VỀ HƯ HỎNG TRONG QUÁ TRÌNH VẬN CHUYỂN

Nếu bạn gửi Thiết bị Microsoft của bạn cho Dịch vụ bảo dưỡng, bạn có trách nhiệm đóng gói thiết bị đó đúng cách để tránh hư hỏng trong khi vận chuyển tới Dịch vụ. Bạn cũng chịu trách nhiệm về phạm vi bảo hiểm cho mọi mất mát hoặc hư hỏng đối với Thiết bị Microsoft trong khi vận chuyển tới Dịch vụ. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn nếu Thiết bị Microsoft bị hỏng theo bất kỳ cách nào trong quá trình vận chuyển tới Dịch vụ; bạn sẽ chịu trách nhiệm về mọi hư hỏng phát sinh trước khi chúng tôi nhận được Thiết bị Microsoft của bạn.

Sau khi chúng tôi đã gửi lại Thiết bị Microsoft cho bạn, nếu thiết bị đến trong tình trạng bị hỏng, bạn phải thông báo cho Microsoft về hư hỏng đó trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi bạn nhận được thiết bị bằng cách liên hệ với <https://support.microsoft.com/contactus>. Nếu bạn không liên hệ với Microsoft về bất kỳ hư hỏng nào đối với Thiết bị Microsoft của bạn trong vòng 2 ngày làm việc sau khi bạn nhận được thiết bị, bạn sẽ chịu trách nhiệm về mọi hư hỏng đó.

10. CHUYỂN DỮ LIỆU VÀ CÀI ĐẶT PHẦN MỀM

Trước khi bạn gửi Thiết bị Microsoft của mình tới dịch vụ Microsoft for Service, bạn có trách nhiệm sao lưu tất cả dữ liệu hiện có, sao lưu các tệp hiện có và loại bỏ hoặc xóa tất cả dữ liệu hiện có và tháo mọi phụ kiện khỏi sản phẩm. Đối với các sản phẩm Surface, vui lòng xem bài viết này để biết thêm thông tin: [Cách chuẩn bị sản phẩm Surface của bạn cho dịch vụ bảo dưỡng - Hỗ trợ của Microsoft](#). Để thực hiện thử nghiệm và chẩn đoán toàn diện trên Thiết bị Microsoft của bạn, Thiết bị của bạn sẽ được đặt lại về trạng thái xuất xưởng ban đầu. Quá trình này sẽ xóa tất cả các ứng dụng và dữ liệu cá nhân trên Thiết bị của bạn.

Nếu Dịch vụ Thiết bị Microsoft của bạn liên quan đến việc chuyển thông tin hoặc cài đặt phần mềm thì bạn sẽ chỉ gửi yêu cầu dịch vụ nếu bạn có quyền hợp pháp để: (1) sao chép thông tin, bao gồm cả việc xác minh rằng Thiết bị Microsoft của bạn không chứa các tệp hoặc dữ liệu bất hợp pháp; và (2) đồng ý với các điều khoản của giấy phép phần mềm; bạn ủy quyền cho Microsoft chuyển thông tin và chấp nhận các điều khoản đó đối với bạn khi thực hiện Dịch vụ.

Microsoft không chịu trách nhiệm về việc mất mát, khôi phục hoặc xâm phạm dữ liệu, các ứng dụng hoặc mất giá trị sử dụng của thiết bị do Dịch vụ gây ra đối với Thiết bị Microsoft của bạn.

11. TÀI SẢN BỊ BỎ RƠI

Microsoft sẽ vận chuyển Thiết bị Microsoft của bạn đến địa chỉ gửi thư đã nêu khi bạn ủy quyền Dịch vụ trừ khi bạn liên hệ với nhóm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi trước khi chúng tôi bắt đầu xử lý yêu cầu Dịch vụ của bạn. Việc thay đổi địa chỉ gửi thư có thể bắt buộc bạn phải hủy yêu cầu Dịch vụ hiện tại và tạo một yêu cầu mới. Nếu thiết bị của bạn được trả lại cho Microsoft vì không thể hoàn thành việc giao hàng tại địa chỉ đó, Microsoft sẽ cố gắng liên hệ với bạn để có địa chỉ thay thế. Nếu bạn không cung cấp địa chỉ nơi mà Microsoft hoặc đại lý của Microsoft có thể giao thiết bị của bạn trong vòng 60 ngày sau lần giao hàng đầu tiên, Microsoft sẽ thông báo cho bạn rằng họ coi thiết bị của bạn là bị bỏ rơi. Nếu thiết bị của bạn bị bỏ rơi, Microsoft có thể thải bỏ Thiết bị Microsoft của bạn (theo luật hiện hành); cụ thể là Microsoft có thể bán thiết bị của bạn theo hình thức bán riêng tư hoặc công khai để thanh toán cho mọi Dịch vụ chưa thanh toán. Microsoft bảo lưu quyền lưu giữ tài sản theo luật định và mọi quyền lưu giữ hợp pháp khác đối với các khoản phí chưa thanh toán.

12. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ ĐỐI VỚI TÀI SẢN KHÁC

Khi bạn gửi Thiết bị Microsoft của mình cho Dịch vụ bảo dưỡng, không gửi bất kỳ tài sản nào khác cùng với Thiết bị Microsoft đó. Điều đó bao gồm các phụ kiện do Microsoft phát hành mà bạn không yêu cầu Dịch vụ, các sản phẩm hoặc phụ kiện, trò chơi của bên thứ ba, v.v. Bạn chịu trách nhiệm về việc mất bất kỳ tài sản nào ngoài Thiết bị Microsoft mà bạn gửi cho Microsoft ngay cả khi tài sản đó tuân theo Thiết bị Microsoft. Ngoài các mục được yêu cầu cho Dịch vụ đối với Thiết bị Microsoft của bạn hoặc thiết bị thay thế, Microsoft không bảo đảm rằng bất kỳ tài sản nào khác sẽ được trả lại cho bạn.

13. QUY TRÌNH DỊCH VỤ THIẾT BỊ

- Nếu Thiết bị Microsoft của bạn gặp trục trặc, hãy bắt đầu bằng cách xem lại bài viết này: [Kiểm tra bảo hành Microsoft của bạn và tạo đơn đặt hàng dịch vụ - Hỗ trợ của Microsoft](#)
- Trong quá trình đặt hàng dịch vụ, bạn phải thông báo cho Microsoft về bất kỳ sửa đổi hoặc sửa chữa nào được thực hiện đối với Thiết bị Microsoft mà không phải do Microsoft hoặc nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền của Microsoft thực hiện. Microsoft sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hư hỏng nào đối với Thiết bị Microsoft của bạn do bất kỳ sửa đổi hoặc sửa chữa nào không phải của Microsoft. Nếu Microsoft không thể thực hiện Dịch vụ do hư hỏng gây ra bởi sửa đổi hoặc sửa chữa không phải của Microsoft thì Microsoft sẽ yêu cầu bạn cho phép hoàn thành Dịch vụ với một khoản phí hoặc Microsoft có thể trả lại Thiết bị Microsoft chưa được sửa chữa mà không chịu bất kỳ trách nhiệm nào.
- Theo Mục 10, Thiết bị của bạn sẽ được đặt lại về trạng thái xuất xưởng ban đầu trong quá trình thử nghiệm. Nếu nhận thấy Thiết bị của bạn hoạt động như thiết kế sau khi thử nghiệm, thiết bị sẽ được trả lại cho bạn với cài đặt xuất xưởng ban đầu.
- Nếu phát hiện thấy sự cố và Microsoft xác định rằng Thiết bị Microsoft bị trục trặc dưới điều kiện sử dụng bình thường trong thời gian bảo hành do khiếm khuyết về vật liệu hoặc tay nghề hoặc sự cố đó thuộc phạm vi của Gói bảo vệ đã mua, thì Microsoft sẽ (tùy theo lựa chọn của mình) sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đó hoặc bộ phận bị lỗi hoặc hoàn lại giá mua để lấy lại Thiết bị Microsoft, trừ khi điều khoản bắt buộc của luật pháp địa phương của bạn có quy định khác. Trừ khi điều khoản bắt buộc của luật pháp địa phương của bạn có quy định khác, việc sửa chữa có thể sử dụng các bộ phận mới hoặc đã tân trang và việc thay thế có thể bằng một thiết bị mới hoặc đã tân trang. Khi thay thế thiết bị, Microsoft có thể sử dụng cùng một mẫu thiết bị hoặc nếu không có sẵn thì dùng mẫu gần nhất về hình dạng, chức năng, hiệu suất và màu sắc của mẫu ban đầu, theo quyết định riêng của Microsoft.
- Thiết bị Microsoft hoặc tất cả các bộ phận của Thiết bị Microsoft của bạn mà Microsoft đã thay thế sẽ trở thành tài sản của Microsoft.

14. THIẾT BỊ MICROSOFT PHIÊN BẢN ĐẶC BIỆT

Nếu bạn gửi Thiết bị Microsoft phiên bản đặc biệt tới dịch vụ Microsoft for Service thì Microsoft sẽ nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để trả lại thiết bị của bạn hoặc Thiết bị Microsoft phiên bản đặc biệt giống hoặc tương tự cho bạn, nhưng có thể không thực hiện được điều này trong tất cả các trường hợp. Điều này sẽ phụ thuộc vào mức độ sửa chữa hoặc tình trạng sẵn có của thiết bị tại thời điểm Dịch vụ (các phiên bản đặc biệt có thể không còn nữa). Microsoft có quyền thay thế Thiết bị Microsoft bằng một Thiết bị Microsoft tương tự hoặc tốt hơn. Theo Mục 13, Thiết bị Microsoft, bao gồm Thiết bị Microsoft phiên bản đặc biệt hoặc bất kỳ bộ phận nào của Thiết bị mà Microsoft đã thay thế sẽ trở thành tài sản của Microsoft.

15. NHỮNG LOẠI TRỪ KHỎI DỊCH VỤ

15.1 Những loại trừ - Gói bảo vệ. Tham khảo các điều khoản và điều kiện của Gói bảo vệ mà bạn đã mua để biết những loại trừ và giới hạn cụ thể.

15.2 Những loại trừ – Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft.

Trong phạm vi được luật pháp địa phương cho phép, Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft không áp dụng và Microsoft không chịu trách nhiệm cung cấp Dịch vụ, kể cả có tính phí cho: (a) Thiết bị Microsoft không mua từ Microsoft hoặc đại lý được ủy quyền; (b) hư hỏng do sử dụng các sản phẩm, ứng dụng hoặc dịch vụ không được Microsoft sản xuất, cấp phép hoặc cung cấp (ví dụ, bao gồm các trò chơi và phụ kiện không do Microsoft sản xuất hoặc cấp phép, và các trò chơi “lậu”); (c) Thiết bị Microsoft đã bị thay đổi hoặc xóa số sê-ri hoặc số IMEI; (d) hư hỏng do bất kỳ nguyên nhân bên ngoài nào (ví dụ, bao gồm do bị rơi, tiếp xúc với chất lỏng hoặc sử dụng khi không đủ thông gió); (e) hư hỏng do sử dụng không theo hướng dẫn người dùng, thông số kỹ thuật hoặc bất kỳ hướng dẫn nào khác được Microsoft cung cấp; (f) hư hỏng do sửa chữa hoặc sửa đổi được thực hiện bởi ai đó không phải là Microsoft hoặc nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền của Microsoft hoặc hư hỏng do sử dụng các bộ phận của một công ty khác; (g) vết trầy xước, vết lõm, hư hỏng về mặt thẩm mỹ khác, hoặc hư hỏng được dự kiến hợp lý do hao mòn thông thường; (h) hư hỏng do hack, bẻ khóa, vi-rút hoặc phần mềm độc hại khác, hoặc do truy cập trái phép vào các dịch vụ, tài khoản, hệ thống máy tính hoặc mạng; hoặc (i) Thiết bị Microsoft đã bị sửa đổi phần mềm hoặc phần cứng để thay đổi chức năng hoặc khả năng của nó bằng mã độc, phần mềm độc hại, bot, sâu, trojan, cửa sau, khai thác, lừa đảo, gian lận, hack, chẩn đoán ẩn, hoặc các cơ chế khác:

- i. để vô hiệu hóa các cơ chế bảo mật hoặc bảo vệ nội dung;
- ii. để mang lại cho người dùng một lợi thế không công bằng hoặc làm giảm trải nghiệm trực tuyến của những người dùng khác;
- iii. để lừa dối hoặc lừa gạt Microsoft hoặc những người khác; hoặc
- iv. có thể gây hại cho Thiết bị Microsoft hoặc các hệ thống của chúng tôi.

Bạn phải yêu cầu đặt hàng Dịch vụ được ủy quyền qua điện thoại, tại nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền, hoặc bằng trực tuyến trước khi gửi Thiết bị Microsoft của bạn tới Microsoft. Nếu bạn không làm như vậy hoặc nếu một trong những loại trừ khỏi Dịch vụ nêu trên được áp dụng, chúng tôi có thể trả lại Thiết bị Microsoft cho bạn mà không thực hiện dịch vụ.

15.3 Những loại trừ khỏi Dịch vụ Bảo hành. Microsoft có quyền thực hiện thử nghiệm chẩn đoán và kiểm tra Thiết bị Microsoft của bạn và có thể tính phí chẩn đoán. Microsoft không chịu trách nhiệm cung cấp Dịch vụ, kể cả có tính phí cho Thiết bị Microsoft: (a) không mua từ Microsoft hoặc nhà bán lẻ hoặc đại lý được ủy quyền; (b) không hoạt động được do không tương thích với bất kỳ phần mềm, ứng dụng hoặc dữ liệu nào trên Thiết bị của bạn, (c) không hoạt động được vì lỗi các bộ phận không do Microsoft sản xuất; (d) đã bị thay đổi hoặc xóa số sê-ri hoặc số IMEI; (e) không hoạt động được do lạm dụng, sơ ý, sử dụng sai, cài đặt hoặc sửa chữa bị lỗi do bất kỳ ai không phải là Microsoft hoặc Nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền của Microsoft thực hiện; và (f) hư

hỏng do hack, bẻ khóa, vi-rút hoặc phần mềm độc hại khác, hoặc do truy cập trái phép vào các dịch vụ, tài khoản, hệ thống máy tính hoặc mạng; hoặc (g) Thiết bị Microsoft đã bị sửa đổi phần mềm hoặc phần cứng để thay đổi chức năng hoặc khả năng của nó bằng mã độc, phần mềm độc hại, bot, sâu, trojan, cửa sau, khai thác, lừa đảo, gian lận, hack, chẩn đoán ẩn hoặc các cơ chế khác:

- i. để vô hiệu hóa các cơ chế bảo mật hoặc bảo vệ nội dung;
- ii. để mang lại cho người dùng một lợi thế không công bằng hoặc làm giảm trải nghiệm trực tuyến của những người dùng khác;
- iii. để lừa dối hoặc lừa gạt Microsoft hoặc những người khác; hoặc
- iv. có thể gây hại cho Thiết bị Microsoft hoặc các hệ thống của chúng tôi.

Bạn phải yêu cầu đặt hàng Dịch vụ được ủy quyền qua điện thoại, tại nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền, hoặc bằng trực tuyến trước khi gửi Thiết bị Microsoft của bạn tới Microsoft. Nếu bạn không làm như vậy hoặc nếu một trong những loại trừ khỏi Dịch vụ nêu trên được áp dụng, chúng tôi có thể trả lại Thiết bị Microsoft cho bạn mà không thực hiện dịch vụ.

16. ĐIỀU KHOẢN BỔ SUNG CHO DỊCH VỤ TRAO ĐỔI NÂNG CAO

Ở một số quốc gia nhất định và đối với các sản phẩm cụ thể, Microsoft có thể cung cấp Dịch vụ trao đổi nâng cao (“AES”). Với AES, Microsoft sẽ gửi một thiết bị thay thế (“Thiết bị trao đổi cao cấp”) cho bạn trước khi chúng tôi nhận được Thiết bị Microsoft được bao trả theo Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft hoặc Gói bảo vệ thương mại đã mua của Microsoft (Dịch vụ phần cứng mở rộng hoặc Microsoft Complete).

Microsoft gửi một Thiết bị trao đổi cao cấp đến địa điểm mà bạn chỉ định trong yêu cầu Dịch vụ của mình.

Khi Thiết bị Microsoft của bạn đủ điều kiện nhận AES hoặc bạn chọn “AES” trong yêu cầu Dịch vụ được bao trả, bạn đồng ý với các điều khoản sau đây:

1. Bạn phải gửi Thiết bị Microsoft gốc cho Microsoft trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Microsoft gửi Thiết bị trao đổi cao cấp cho bạn (**“Thời hạn trả lại”**).
2. Thiết bị Microsoft của bạn sẽ không đủ điều kiện nhận AES nếu thiết bị hư hỏng hoặc không được bao trả theo Gói bảo vệ hoặc Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft.
3. Thiết bị trao đổi cao cấp sẽ được chuyển đến bạn trong hộp có nhãn vận chuyển trả trước.

- Sử dụng cùng một hộp đựng Thiết bị trao đổi cao cấp đã được gửi đến và nhãn vận chuyển trả trước kèm theo để trả lại Thiết bị Microsoft gốc. Bạn phải gửi Thiết bị Microsoft gốc của mình trong Thời hạn trả lại.
- Để giúp đảm bảo trả lại Thiết bị Microsoft gốc, Microsoft có thể yêu cầu bạn cung cấp số thẻ tín dụng hợp lệ.
- Bạn sẽ phải trả một khoản phí bằng với giá bán lẻ Thiết bị trao đổi cao cấp của Microsoft nếu: (a) bạn không trả lại Thiết bị Microsoft gốc trong Thời hạn trả lại, (b) Thiết bị Microsoft không còn được bao trả hoặc bị loại trừ khỏi Gói bảo vệ hoặc Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft, hoặc (c) Thiết bị Microsoft mà bạn trả lại không khớp với số sê-ri bạn đã cung cấp trong yêu cầu dịch vụ của mình.** Nếu Microsoft đã yêu cầu bạn cung cấp số thẻ tín dụng thì THẺ TÍN DỤNG CỦA BẠN SẼ TỰ ĐỘNG BỊ TÍNH PHÍ cho khoản phí này. Nếu không thì thẻ tín dụng của bạn sẽ không bị tính phí.

Tình trạng sẵn có của AES có thể khác nhau tùy theo sản phẩm, thị trường và có thể thay đổi. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ tại <http://support.microsoft.com>.

17. BẢO HÀNH SAU DỊCH VỤ CÓ GIỚI HẠN

Khi bảo trì Thiết bị Microsoft của bạn, Microsoft bảo đảm (1) rằng Dịch vụ sẽ được thực hiện một cách chuyên nghiệp, và (2) rằng tất cả các bộ phận hoặc sản phẩm được sử dụng trong Dịch vụ sẽ không có khiếm khuyết về vật liệu và tay nghề trong a) phần còn lại của thời hạn của Gói bảo vệ hoặc Bảo hành phần cứng có giới hạn của Nhà sản xuất Microsoft (nếu có), hoặc b) 90 ngày kể từ ngày sử dụng Dịch vụ, tùy theo thời hạn nào lớn hơn. Bảo hành sau dịch vụ này là bảo hành nhanh. Nếu cung cấp Dịch vụ không phù hợp hoặc phát sinh lỗi ở bộ phận hoặc sản phẩm thay thế trong thời gian bảo hành 90 ngày, thì theo lựa chọn của mình, Microsoft sẽ: (1) sửa chữa bộ phận hoặc sản phẩm đó, sử dụng các bộ phận thay thế mới, đã sử dụng hoặc đã tân trang; (2) thay thế bộ phận hoặc sản phẩm đó bằng một bộ phận hoặc sản phẩm tương đương mới, đã sử dụng hoặc đã tân trang; hoặc (3) hoàn lại khoản thanh toán Dịch vụ của bạn.

18. LOẠI TRỪ MỘT SỐ HƯ HỎNG NHẤT ĐỊNH VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ

TRỪ KHI CÓ QUÝ ĐỊNH KHÁC THEO LUẬT ĐỊA PHƯƠNG CỦA BẠN (TRONG ĐÓ CÓ THỂ BAO GỒM CẢ TỈNH QUEBEC), NẾU BẤT KỲ THIẾT BỊ NÀO BỊ HƯ HỎNG HOẶC BỊ MẤT TRONG THỜI GIAN MICROSOFT QUẢN LÝ, TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA MICROSOFT SẼ CHỈ GIỚI HẠN Ở CHI PHÍ SỬA CHỮA HOẶC THAY THẾ THIẾT BỊ MICROSOFT BỊ ẢNH HƯỞNG. NẾU LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG CỦA BẠN CHO PHÉP BẠN ĐÒI BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

BẤT CHẤP GIỚI HẠN NÀY THÌ TOÀN BỘ TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA MICROSOFT ĐỐI VỚI BẠN VỀ NHỮNG THIẾT HẠI PHÁT SINH TỪ BẤT KỲ NGUYÊN NHÂN NÀO LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ CỦA THIẾT BỊ MICROSOFT CỦA BẠN, CHO DÙ DO SƠ SUẤT CỦA MICROSOFT HAY BẤT KỲ NGUYÊN NHÂN NÀO KHÁC—VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC DUY NHẤT CỦA BẠN—ĐƯỢC GIỚI HẠN Ở NHỮNG THIẾT HẠI TRỰC TIẾP LÊN TỚI

MỨC LỚN HƠN TRONG CÁC GIÁ TRỊ: (I) CHI PHÍ SỬA CHỮA HOẶC THAY THỂ THIẾT BỊ MICROSOFT; HOẶC (II) TỔNG SỐ TIỀN BẠN THANH TOÁN CHO MICROSOFT VỀ DỊCH VỤ ĐÓ. MICROSOFT KHÔNG CÓ BẤT KỲ TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ NÀO VỀ CÁC THIẾT HẠI GIÁN TIẾP, ĐẶC BIỆT, ĐỂ LÂM GƯƠNG HOẶC DO HẬU QUẢ, CHẴNG HẠN NHƯ MẤT LỢI NHUẬN HOẶC DOANH THU. MICROSOFT KHÔNG CÓ TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ VỀ MẤT MẮT HOẶC HƯ HỎNG DỮ LIỆU HOẶC ỨNG DỤNG PHẦN MỀM TRONG KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ.

19. NHÀ THẦU PHỤ

Microsoft có thể ký hợp đồng phụ với các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba để bảo trì Thiết bị Microsoft của bạn.

20. TRỌNG TÀI RÀNG BUỘC VÀ KHƯỚC TỪ KIẾN TỤNG TẬP THỂ NẾU BẠN SỐNG Ở (HOẶC NẾU MỘT DOANH NGHIỆP THÌ LÀ TRỤ SỞ CHÍNH CỦA BẠN Ở) HOA KỲ

Chúng tôi hy vọng chúng ta sẽ không bao giờ xảy ra tranh chấp, nhưng nếu có, bạn và chúng tôi đồng ý cố gắng giải quyết tranh chấp một cách không chính thức trong 60 ngày, sau khi nhận được Thông báo về tranh chấp. Nếu không thể, thì bạn và chúng tôi đồng ý với **trọng tài ràng buộc riêng lẻ trước Hiệp hội Trọng tài Hoa Kỳ (“AAA”) theo Đạo luật Trọng tài Liên bang (“FAA”) và không khởi kiện ra tòa trước mặt thẩm phán hoặc bồi thẩm đoàn**. Thay vào đó, trọng tài trung lập sẽ quyết định và sự quyết định của trọng tài sẽ là quyết định cuối cùng ngoại trừ quyền phúc thẩm hạn chế theo FAA. **Các vụ kiện tập thể, trọng tài tập thể, vụ kiện chung - luật sư riêng, yêu cầu lệnh chế tài công khai và bất kỳ thủ tục tố tụng nào khác hoặc yêu cầu biện pháp bồi thường khi ai đó hành động với tư cách đại diện đều không được phép. Cũng không được kết hợp các thủ tục tố tụng riêng lẻ mà không có sự đồng ý của tất cả các bên. “Chúng tôi” và “của chúng tôi” bao gồm Microsoft và các chi nhánh của Microsoft.**

- a. **Tranh chấp được đề cập—Mọi thứ ngoại trừ IP.** Thuật ngữ “tranh chấp” có nghĩa rộng nhất có thể. Nó bao gồm mọi khiếu nại hoặc tranh cãi giữa bạn và Microsoft liên quan đến Thiết bị Microsoft, mọi thiết bị thay thế được cung cấp hoặc mua, Dịch vụ, mọi mức giá, hoạt động tiếp thị, thông tin liên lạc, giao dịch mua hàng, hóa đơn của bạn, hoặc Thỏa thuận này, theo bất kỳ lý thuyết pháp lý nào bao gồm hợp đồng, bảo hành, sai phạm, quy chế hoặc quy định, **ngoại trừ các tranh chấp liên quan đến việc thực thi hoặc hiệu lực của quyền sở hữu trí tuệ của bạn, của người cấp phép của bạn, của chúng tôi hoặc của người cấp phép của chúng tôi.**
- b. **Gửi thông báo tranh chấp trước khi phân xử bằng trọng tài.** Nếu bạn có tranh chấp mà đại diện dịch vụ khách hàng của chúng tôi không thể giải quyết và bạn

muốn theo đuổi việc phân xử bằng trọng tài, trước tiên bạn phải gửi một Thông báo tranh chấp cá nhân tới **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, hoặc gửi biểu mẫu theo phương thức điện tử**. Biểu mẫu Thông báo tranh chấp có tại <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Điền đầy đủ vào biểu mẫu đó với tất cả thông tin cần thiết. Chúng tôi sẽ làm như vậy nếu có tranh chấp với bạn. Thông báo tranh chấp này là điều kiện tiên quyết để bắt đầu bất kỳ quá trình trọng tài nào. Mọi thời hiệu áp dụng sẽ được tính kể từ ngày gửi hợp lệ Thông báo tranh chấp cá nhân cho đến ngày đầu tiên mà quá trình trọng tài có thể được nộp hợp lệ theo Mục 20 này.

- c. **Lựa chọn tòa án giải quyết khiếu nại nhỏ.** Thay vì gửi Thông báo tranh chấp, bạn hoặc chúng tôi có thể kiện bên kia tại tòa án giải quyết các vụ kiện nhỏ chỉ nhằm yêu cầu biện pháp bồi thường cá nhân, miễn là hành động đó đáp ứng các yêu cầu của tòa án giải quyết khiếu nại nhỏ và vẫn là một hành động cá nhân nhằm yêu cầu biện pháp bồi thường cá nhân. Tòa án giải quyết khiếu nại nhỏ phải ở quận cư trú của bạn (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn).
- d. **Thủ tục trọng tài.** AAA sẽ tiến hành bất kỳ quá trình trọng tài nào theo Quy tắc Trọng tài Thương mại của mình (hoặc nếu bạn là một cá nhân và sử dụng Thiết bị Microsoft cho mục đích cá nhân hoặc hộ gia đình, hoặc nếu giá trị tranh chấp nhỏ hơn 75.000 đô la cho dù bạn có phải là một cá nhân hay không hoặc cách bạn sử dụng Thiết bị Microsoft, Quy tắc trọng tài dành cho người tiêu dùng). Để biết thêm thông tin, hãy xem www.adr.org. **Thỏa thuận này điều chỉnh trong phạm vi mà nó mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc AAA hiện hành nào.** Để bắt đầu phân xử bằng trọng tài, hãy gửi biểu mẫu Yêu cầu phân xử bằng trọng tài có sẵn tại <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> tới AAA và gửi một bản sao qua thư cho chúng tôi. Biểu mẫu phải có thông tin dành riêng cho bạn và việc bạn khiếu nại. Trong một tranh chấp liên quan đến 25.000 đô la trở xuống, mọi phiên điều trần sẽ được thực hiện qua điện thoại hoặc qua hội nghị video trừ khi trọng tài viên tìm thấy lý do chính đáng để tổ chức phiên điều trần trực tiếp. Mọi phiên điều trần trực tiếp sẽ diễn ra tại quận cư trú của bạn (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn). Trọng tài viên có thể phán quyết tiền bồi thường thiệt hại cho cá nhân bạn tương tự như một tòa án có thể phán quyết. **Trọng tài viên có thể phán quyết biện pháp bồi thường theo tuyên bố hoặc theo lệnh chỉ cho cá nhân bạn để đáp ứng khiếu nại cá nhân của bạn, nhưng không phải là biện pháp bồi thường có thể ảnh hưởng đến những người không tham gia.**

Trọng tài viên phán quyết tất cả các vấn đề ngoại trừ việc tòa án có thẩm quyền độc quyền: (i) để quyết định khả năng phân xử bằng trọng tài, cũng như sự hình thành, sự tồn tại, phạm vi, hiệu lực và khả năng thi hành của thỏa thuận trọng tài này; (ii) để quyết định xem các bên có tuân thủ các yêu cầu trước khi phân xử bằng trọng tài hay không (bao gồm biểu mẫu Thông báo tranh chấp cá nhân và biểu mẫu Yêu cầu phân xử bằng trọng tài); (iii) để thi hành lệnh cấm đối với các vụ kiện hoặc thủ tục tố tụng tập thể, đại diện, chung - luật sư riêng, hoặc kết hợp, hoặc biện pháp bồi thường theo lệnh công khai; và (iv) để ra lệnh cấm tiến hành quá trình trọng tài nếu quá trình đó không tuân thủ Thỏa thuận này.

Nếu Thông báo tranh chấp của bạn liên quan đến các khiếu nại tương tự như các khiếu nại có ít nhất 24 khách hàng khác, và nếu bạn và những khách hàng khác đó được đại diện bởi cùng một luật sư hoặc bởi các luật sư phối hợp với nhau, thì bạn và chúng tôi đồng ý rằng các khiếu nại này sẽ là “Các vụ kiện liên quan”. Các vụ kiện liên quan chỉ có thể được đệ trình theo đợt lên tới 50 vụ trọng tài riêng lẻ cùng một lúc và các vụ trọng tài riêng lẻ đó sẽ được giải quyết theo cách sau đây: (i) đối với đợt đầu tiên, mỗi bên có thể chọn tối đa 25 Vụ kiện liên quan này để được đệ trình và giải quyết trong các vụ trọng tài riêng lẻ theo Mục 20 này; (ii) không Vụ kiện liên quan nào khác có thể được đệ trình hoặc truy tố bằng trọng tài cho đến khi đợt đầu tiên gồm tối đa 50 vụ trọng tài riêng lẻ được giải quyết; và (iii) nếu sau đợt đầu tiên đó các bên không thể giải quyết một cách không chính thức các Vụ kiện liên quan còn lại, thì đợt thứ hai gồm các Vụ kiện liên quan có thể được đệ trình, trong đó mỗi bên có thể chọn tối đa 25 Vụ kiện liên quan để giải quyết bằng trọng tài riêng lẻ theo Mục 20 này. Quá trình phân xử bằng trọng tài riêng lẻ theo đợt này sẽ tiếp tục cho đến khi các bên giải quyết tất cả các Vụ kiện liên quan một cách không chính thức hoặc thông qua phân xử bằng trọng tài riêng lẻ. Tòa án có thẩm quyền độc quyền để thực thi đoạn này, kể cả việc nó có áp dụng cho một tập hợp khiếu nại nhất định hay không và ra lệnh cấm nộp đơn hoặc truy tố các vụ trọng tài không tuân thủ đoạn này.

e. Phí trọng tài và thanh toán

- i. **Tranh chấp liên quan đến số tiền dưới 75.000 đô la.** Chúng tôi sẽ hoàn trả ngay phí nộp đơn của bạn cũng như thanh toán phí và chi phí của AAA và của trọng tài viên nếu: (i) tranh chấp liên quan đến số tiền dưới 75.000 đô la; và trước khi bắt đầu quá trình trọng tài (ii) bạn đã tuân thủ tất cả các yêu cầu trước quá trình trọng tài trong Thỏa thuận này, bao gồm, nếu có, đoạn Các vụ kiện liên quan. Nếu không thì các quy tắc AAA sẽ điều chỉnh việc thanh toán phí nộp đơn cũng như phí và chi phí của AAA và của trọng tài viên. Nếu, khi kết thúc quá trình trọng tài, trọng tài viên phán quyết khoản tiền bồi thường cho bạn nhiều hơn đề nghị bằng văn bản cuối cùng của chúng tôi đưa ra trước khi trọng tài viên được chỉ định, thì chúng tôi sẽ thanh toán cho bạn: (i) số tiền theo phán quyết hoặc 1.000 đô la (tùy theo số tiền nào nhiều hơn); và (ii) mọi khoản phí luật sư hợp lý mà bạn đã phải chi trả; và mọi chi phí hợp lý (bao gồm phí và chi phí làm chứng chuyên gia) mà luật sư của bạn đã phải gánh chịu liên quan đến quá trình trọng tài riêng lẻ của bạn.
 - ii. **Tranh chấp liên quan đến 75.000 đô la trở lên.** Các quy tắc AAA sẽ điều chỉnh việc thanh toán phí nộp đơn cũng như phí và chi phí của AAA và của trọng tài viên.
- f. **Hiệu lực từng phần.** Nếu, sau khi hết tất cả các kháng cáo, tòa án nhận thấy bất kỳ phần nào của Mục 20 này không thể thi hành được đối với bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu khắc phục nào, thì các bên đồng ý phân xử tất cả các khiếu nại và biện pháp khắc phục theo phân xử bằng trọng tài trước khi khởi kiện ra tòa bất kỳ khiếu nại hoặc biện pháp khắc phục nào còn lại (chẳng hạn như yêu cầu áp dụng biện pháp khắc phục theo lệnh công khai, trong trường hợp đó trọng tài viên sẽ đưa ra phán quyết về trách nhiệm pháp lý và biện pháp bồi thường cá nhân trước khi tòa án xem xét yêu cầu đó). Mặt khác, nếu bất kỳ phần nào khác của Mục 20 được nhận thấy là không thể thi hành được thì phần còn lại sẽ vẫn có hiệu lực

(với một phán quyết trọng tài được ban hành trước khi bắt đầu mọi thủ tục tố tụng của tòa án).

21. LỰA CHỌN LUẬT VÀ ĐỊA ĐIỂM GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Hoa Kỳ. Nếu bạn sống ở (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn ở) Hoa Kỳ, luật pháp của Tiểu bang cư trú của bạn (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn) sẽ điều chỉnh việc diễn giải Thỏa thuận này, các khiếu nại về vi phạm quy định và tất cả các khiếu nại khác (bao gồm bảo vệ người tiêu dùng, cạnh tranh không lành mạnh, bảo hành ngụ ý và khiếu nại sai phạm ngoài hợp đồng), bất kể các nguyên tắc xung đột pháp luật, ngoại trừ việc FAA điều chỉnh tất cả các điều khoản liên quan đến trọng tài. Bạn đồng ý với thẩm quyền xét xử duy nhất và địa điểm xét xử của các tòa án tiểu bang và liên bang ở Quận King, Washington, Hoa Kỳ đối với tất cả các tranh chấp liên quan đến Dịch vụ hoặc Thỏa thuận này được xét xử tại tòa án (không phải là phân xử bằng trọng tài và không phải là tòa án giải quyết khiếu nại nhỏ).

Canada. Nếu bạn sống ở (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn ở) Canada, luật pháp của Tỉnh cư trú của bạn (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn) sẽ điều chỉnh việc diễn giải Thỏa thuận này, các khiếu nại về vi phạm quy định và tất cả các khiếu nại khác (bao gồm bảo vệ người tiêu dùng, cạnh tranh không lành mạnh, bảo hành ngụ ý và khiếu nại sai phạm ngoài hợp đồng), bất kể các nguyên tắc xung đột pháp luật. Bạn đồng ý với thẩm quyền xét xử duy nhất và địa điểm xét xử của các tòa án ở Ontario đối với mọi tranh chấp liên quan đến Dịch vụ hoặc Thỏa thuận này

Ở nơi khác. Nếu bạn sống (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn đặt ở) bên ngoài Hoa Kỳ hoặc Canada, luật pháp của quốc gia cư trú của bạn (hoặc nếu một doanh nghiệp thì là trụ sở chính của bạn) sẽ điều chỉnh việc diễn giải Thỏa thuận này, các khiếu nại về vi phạm quy định và tất cả các khiếu nại khác (bao gồm bảo vệ người tiêu dùng, cạnh tranh không lành mạnh, bảo hành ngụ ý và khiếu nại sai phạm ngoài hợp đồng), bất kể các nguyên tắc xung đột pháp luật.

22. TOÀN BỘ THỎA THUẬN; HIỆU LỰC TỪNG PHẦN; BẤT KHẢ KHÁNG

Đây là toàn bộ Thỏa thuận giữa bạn và Microsoft for Service cho Thiết bị Microsoft của bạn. Microsoft không cho phép bất kỳ sự thay đổi hoặc sửa đổi nào đối với Thỏa thuận này. Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này được xác định là không hợp lệ hoặc không thể thi hành thì điều khoản không hợp lệ hoặc không thể thi hành đó sẽ được coi là được thay thế bằng một điều khoản hợp lệ, có thể thi hành phù hợp nhất với mục đích của điều khoản ban đầu và phần còn lại của Thỏa thuận sẽ tiếp tục có hiệu lực. Mục 20.f cho biết điều gì xảy ra nếu các phần của Mục 20 (phân xử bằng trọng tài và khước từ kiện tụng tập thể) được nhận thấy là không thể thi hành được. Mục 20.f sẽ được ưu tiên áp dụng so với mục này nếu không nhất quán với mục này. Microsoft không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự cố hoặc sự chậm trễ nào trong việc thực hiện Dịch vụ do các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Microsoft.

23. THÔNG BÁO DÀNH CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG CALIFORNIA

Ước tính sửa chữa theo yêu cầu (Mục 9844 của Bộ luật Kinh doanh và Nghề nghiệp California) sẽ được đại lý dịch vụ cung cấp cho khách hàng bằng văn bản và đại lý dịch vụ không được tính phí cho công việc đã thực hiện hoặc các bộ phận đã cấp vượt quá ước tính mà không có sự đồng ý trước của khách hàng. Khi được đưa ra bằng văn bản, đại lý dịch vụ có thể tính một khoản phí hợp lý cho các dịch vụ đã cung cấp để xác định tính chất của sự cố khi lập bản ước tính sửa chữa bằng văn bản. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Cục Sửa chữa Điện tử và Thiết bị, Sở Nội vụ Người tiêu dùng, Sacramento, CA 95814.

Người mua Thiết bị Microsoft ở California có quyền yêu cầu bảo trì và sửa chữa thiết bị trong thời gian bảo hành. Thời gian bảo hành sẽ được kéo dài cho số ngày mà thiết bị không có trong tay người mua do phải đưa đi sửa chữa theo bảo hành. Nếu có

lỗi xảy ra trong thời gian bảo hành thì bảo hành sẽ không hết hạn cho đến khi lỗi được khắc phục. Thời hạn bảo hành cũng sẽ được kéo dài nếu việc sửa chữa theo bảo hành không được thực hiện do sự chậm trễ gây ra bởi các tình huống ngoài tầm kiểm soát của người mua hoặc nếu việc sửa chữa theo bảo hành không khắc phục được lỗi và người mua thông báo cho nhà sản xuất hoặc người bán về lỗi sửa chữa trong vòng 60 ngày sau khi hoàn thành việc sửa chữa đó. Nếu sau số lần cố gắng sửa chữa một cách hợp lý mà lỗi vẫn chưa được khắc phục thì người mua có thể trả lại thiết bị để được thay thế hoặc hoàn lại tiền nhưng trong cả hai trường hợp đều bị khấu trừ một khoản phí sử dụng hợp lý. Việc gia hạn thời gian không ảnh hưởng đến việc bảo vệ hoặc các biện pháp khắc phục mà người mua có theo các luật khác.

CẬP NHẬT LẦN CUỐI Tháng 9 năm 2023

©2023 Microsoft Corporation. Mọi quyền được bảo lưu.