

Terma Perkhidmatan Peranti Microsoft

SEKSYEN 20 MENGANDUNGI FASAL TIMBANG TARA MENGIKAT DAN PENGECUALIAN TINDAKAN KELAS JIKA ANDA TINGGAL DI (ATAU, JIKA SEBUAH PERNIAGAAN, TEMPAT PERNIAGAAN UTAMA ANDA DI) AMERIKA SYARIKAT. IA MENJEJASKAN HAK ANDA TENTANG CARA MENYELESAIKAN PERTIKAIAN DENGAN MICROSOFT. SILA BACANYA.

1. PENGENALAN

Jika anda menyerahkan permintaan untuk perkhidmatan ("Perkhidmatan") untuk peranti keluaran Microsoft anda ("Peranti Microsoft"), anda menerima dan bersetuju menerima Terma Perkhidmatan ini dan sebarang terma, syarat, dasar atau penafian lain yang berkenaan yang terdapat pada <http://support.microsoft.com> ("Perjanjian"). Kami menggalakkan anda membaca terma-terma ini dengan teliti.

Terma-terma ini digunakan untuk Perkhidmatan (pembaikan, penggantian dan bayaran balik) untuk semua Peranti Microsoft. Dalam Perjanjian ini, "Peranti Microsoft" bermaksud peranti perkakasan yang dikeluarkan oleh Microsoft termasuk komputer riba, konsol, aksesori, komponen gantian sendiri dan peranti gantian yang disediakan atau dibeli.

JIKA ANDA TIDAK BERSETUJU DENGAN TERMA PERKHIDMATAN PERANTI MICROSOFT INI, JANGAN SERAHKAN PERMINTAAN UNTUK PERKHIDMATAN.

2. PENGUBAHSUAIAN TERMA PERKHIDMATAN PERANTI MICROSOFT

Pada bila-bila masa, Microsoft boleh mengemas kini Terma Perkhidmatan Peranti Microsoft tanpa memberikan apa-apa notis. Anda bertanggungjawab untuk memahami terma ini sebelum menyerahkan permintaan Perkhidmatan baharu; jika anda terus menggunakan laman web atau menyerahkan permintaan Perkhidmatan, anda tentunya telah bersetuju menerima terma yang dipinda. Kemas kini hanya terpakai untuk permintaan Perkhidmatan yang diserahkan selepas kemas kini disiarkan.

3. PERLINDUNGAN PELAN WARANTI DAN PERLINDUNGAN

Sekiranya berlaku apa-apa konflik antara Perjanjian ini dan Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar Microsoft atau waranti lanjutan yang dibeli atau pelan perlindungan kerosakan tidak sengaja ("Pelan Perlindungan") untuk Peranti Microsoft anda, terma yang berkenaan Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar atau Pelan Perlindungan Microsoft akan mendahului Perjanjian ini. **Pastikan anda menyimpan salinan bukti pembelian anda untuk Peranti Microsoft** anda. Kami mungkin memerlukan anda untuk memberikan bukti pembelian kepada kami jika terdapat sebarang keraguan tentang kelayakan Peranti

Microsoft anda untuk perkhidmatan waranti percuma atau perlindungan Pelan Perlindungan.

4. HAD BAGI PENGGUNAAN OLEH INDIVIDU DI BAWAH UMUR

Anda mesti berumur sekurang-kurangnya 18 tahun atau umur majoriti di negeri, wilayah atau negara tempat anda tinggal untuk menyerahkan permintaan Perkhidmatan.

5. PENGGUNAAN DATA PERIBADI ANDA

Privasi anda ialah keutamaan kami. Microsoft memelihara data peribadi anda, termasuk sejarah pesanan anda mengikut terma [Pernyataan Privasi Microsoft](#).

6. KETEPATAN PENGEBILAN DAN MAKLUMAT AKAUN

Apabila anda menyerahkan permintaan Perkhidmatan untuk Peranti Microsoft anda, anda bersetuju untuk memberikan pembayaran, akaun dan maklumat hubungan terkini, lengkap dan tepat serta mengemas kini maklumat tersebut dengan segera, supaya kami boleh menyempurnakan transaksi anda dan menghubungi anda apabila diperlukan.

7. PEMBAYARAN

Melainkan Perkhidmatan untuk Peranti Microsoft anda dilindungi oleh Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar atau Pelan Perlindungan Microsoft, anda bersetuju untuk membayar anggaran caj Perkhidmatan pada masa anda menyerahkan permintaan perkhidmatan (sama ada melalui telefon melalui ejen khidmat pelanggan kami atau dalam talian). Anggaran caj mungkin termasuk semua alat ganti dan buruh yang diperlukan untuk Perkhidmatan, ujian diagnostik, caj penghantaran, serta cukai yang dikenakan. Untuk Perkhidmatan Pertukaran Lanjutan, sila semak terma dalam Seksyen 16, di bawah.

8. PEMBATALAN PERKHIDMATAN

Anda tidak boleh membatalkan atau menerima bayaran balik yuran Perkhidmatan untuk membatalkan selepas Microsoft menerima permintaan Perkhidmatan anda. Pembatalan dan bayaran balik perkhidmatan tidak tersedia jika Microsoft telah menerima Peranti Microsoft untuk Perkhidmatan anda dan telah menghantar Peranti Microsoft yang telah dibaiki atau diganti kepada anda, atau untuk mana-mana Perkhidmatan Pertukaran Lanjutan sebaik sahaja Microsoft menghantar Peranti Pertukaran Lanjutan kepada anda.

9. LIABILITI TERHADAP KEROSAKAN SEMASA PENGHANTARAN

Jika anda menghantar Peranti Microsoft untuk Perkhidmatan anda, anda bertanggungjawab untuk membungkusnya dengan betul untuk mengelakkan kerosakan semasa dalam transit untuk Perkhidmatan. Anda juga bertanggungjawab untuk mendapatkan perlindungan

insurans untuk sebarang kehilangan atau kerosakan pada Peranti Microsoft semasa dalam transit untuk Perkhidmatan. Kami akan memberitahu anda jika Peranti Microsoft rosak dalam apa jua cara semasa transit untuk Perkhidmatan; anda akan bertanggungjawab untuk apa-apa kerosakan yang berlaku sebelum kami menerima Peranti Microsoft anda.

Selepas kami menghantar semula Peranti Microsoft anda kepada anda, jika ia tiba dalam keadaan rosak, anda mesti memberitahu Microsoft tentang kerosakan itu dalam masa dua (2) hari perniagaan selepas anda menerimanya dengan menghubungi <https://support.microsoft.com/contactus>. Jika anda gagal menghubungi Microsoft berkenan apa-apa kerosakan pada Peranti Microsoft anda dalam masa 2 hari perniagaan selepas anda menerimanya, anda akan bertanggungjawab untuk apa-apa kerosakan.

10. PEMINDAHAN DATA DAN PEMASANGAN PERISIAN

Sebelum anda menghantar Peranti Microsoft anda kepada Microsoft untuk Perkhidmatan, anda bertanggungjawab untuk membuat sandaran semua data sedia ada, membuat fail sandaran untuk fail yang sedia ada dan mengalih keluar atau memadam semua data sedia ada dan mengalih keluar apa-apa aksesori daripada produk. Untuk produk Surface, sila lihat artikel ini untuk mendapatkan maklumat lanjut: [Cara menyediakan Surface anda untuk perkhidmatan - Sokongan Microsoft](#). Untuk melakukan ujian dan diagnostik menyeluruh pada Peranti Microsoft anda, Peranti anda akan ditetapkan semula kepada keadaan kilang asalnya. Proses ini akan memadamkan semua aplikasi dan data peribadi pada Peranti anda.

Jika Perkhidmatan Peranti Microsoft anda melibatkan pemindahan maklumat atau pemasangan perisian, anda akan menyerahkan permintaan perkhidmatan hanya jika anda mempunyai hak undang-undang untuk: (1) menyalin maklumat, termasuk mengesahkan bahawa Peranti Microsoft anda tidak mengandungi fail atau data yang menyalahi undang-undang; dan (2) bersetuju dengan terma lesen perisian; anda memberi kuasa kepada Microsoft untuk memindahkan maklumat dan menerima terma tersebut untuk anda dalam melaksanakan Perkhidmatan.

Microsoft tidak bertanggungjawab atas kehilangan, pemulihan atau kompromi data, aplikasi atau kehilangan penggunaan peralatan akibat daripada Perkhidmatan Peranti Microsoft anda.

11. HARTA YANG DITINGGALKAN

Microsoft akan menghantar Peranti Microsoft anda ke alamat mel yang diserahkan apabila anda membenarkan Perkhidmatan melainkan anda menghubungi pasukan sokongan pelanggan kami sebelum kami mula memproses permintaan Perkhidmatan anda. Perubahan alamat mel mungkin memerlukan pembatalan permintaan Perkhidmatan sedia ada anda dan membuat permintaan baharu. Jika peranti anda dikembalikan kepada Microsoft kerana penghantaran tidak dapat disempurnakan di alamat tersebut, Microsoft akan cuba

menghubungi anda untuk mendapatkan alamat alternatif. Jika anda tidak memberikan alamat di mana Microsoft atau ejennya boleh menghantar peranti anda dalam masa 60 hari selepas percubaan penghantaran asal, Microsoft akan memberitahu anda bahawa ia menganggap peranti anda terbiar. Jika peranti anda terbiar, Microsoft boleh melupuskan Peranti Microsoft anda (mengikut undang-undang yang berkenaan); khususnya, Microsoft boleh menjual peranti anda pada jualan persendirian atau awam untuk membayar sebarang Perkhidmatan tertunggak. Microsoft menyimpan lien berkanunnya dan apa-apa lien sah lain untuk caj yang tidak dibayar.

12. LIABILITI UNTUK HARTA LAIN

Apabila anda menghantar Peranti Microsoft anda untuk Perkhidmatan, jangan hantar apa-apa harta lain dengan Peranti Microsoft itu. Itu termasuk aksesori keluaran Microsoft yang anda tidak minta untuk Perkhidmatan, produk atau aksesori pihak ketiga, permainan, dsb. Anda bertanggungjawab untuk kehilangan mana-mana harta selain daripada Peranti Microsoft yang anda hantar kepada Microsoft walaupun apabila harta itu menepati Peranti Microsoft. Selain daripada item yang diperlukan untuk perkhidmatan Peranti Microsoft anda atau penggantinya, Microsoft tidak menjamin bahawa sebarang harta lain akan dikembalikan kepada anda.

13. PROSES PERKHIDMATAN PERANTI

- Jika Peranti Microsoft anda tidak berfungsi, mulakan dengan menyemak artikel ini: [Semak waranti Microsoft anda dan buat pesanan perkhidmatan - Sokongan Microsoft](#)
- Semasa proses pesanan perkhidmatan, anda mesti memberitahu Microsoft tentang apa-apa pengubahsuaian atau pembaikan yang dibuat pada Peranti Microsoft yang tidak dilakukan oleh Microsoft atau pembekal perkhidmatan yang diberi kuasa oleh Microsoft. Microsoft tidak akan bertanggungjawab untuk apa-apa kerosakan pada Peranti Microsoft anda yang disebabkan oleh apa-apa pengubahsuaian atau pembaikan bukan Microsoft. Jika Microsoft tidak dapat melaksanakan Perkhidmatan kerana kerosakan yang disebabkan oleh pengubahsuaian atau pembaikan bukan Microsoft, Microsoft akan mendapatkan kebenaran anda untuk melengkapkan Perkhidmatan dengan bayaran atau Microsoft boleh memulangkan Peranti Microsoft tanpa dibaiki dengan tiada apa-apa tanggungjawab.
- Selaras dengan Seksyen 10, Peranti anda akan ditetapkan semula kepada keadaan kilang asalnya semasa pengujian dijalankan. Jika selepas pengujian, Peranti anda didapati berfungsi sepertimana reka bentuknya, ia akan dikembalikan kepada anda dengan tetapan kilang asalnya.
- Jika Microsoft menentukan bahawa Peranti Microsoft tidak pincang tugas di bawah keadaan penggunaan biasa semasa tempoh waranti disebabkan oleh kecacatan pada

bahan atau mutu kerja atau kepincangan itu dilindungi Pelan Perlindungan yang dibeli, Microsoft akan (atas pilihannya) membaiki atau menggantikannya atau bahagian yang rosak atau membayar balik harga pembelian sebagai pertukaran untuk pemulangan Peranti Microsoft, melainkan peruntukan mandatori undang-undang tempatan anda memperuntukkan sebaliknya. Melainkan peruntukan mandatori undang-undang tempatan anda memperuntukkan sebaliknya, pembaikan mungkin menggunakan bahagian baharu atau diperbaharui dan penggantian mungkin dengan unit baharu atau diperbaharui. Apabila menggantikan unit tersebut, Microsoft boleh menggunakan sama ada model unit yang sama atau, jika tidak tersedia, model yang paling hampir dengan bentuk, fungsi, prestasi dan warna model asal, mengikut budi bicara mutlak Microsoft.

- Peranti Microsoft atau semua bahagian Peranti Microsoft anda yang telah digantikan oleh Microsoft, menjadi hak milik Microsoft.

14. PERANTI MICROSOFT EDISI KHAS

Jika anda menghantar Peranti Microsoft edisi khas kepada Microsoft untuk Perkhidmatan, Microsoft akan menggunakan usaha yang munasabah secara komersial untuk memulangkan unit anda atau Peranti Microsoft edisi khas yang sama atau serupa kepada anda, tetapi mungkin tidak boleh berbuat demikian dalam semua kes. Ini bergantung pada tahap pembaikan atau ketersediaannya pada masa Perkhidmatan (edisi khas mungkin tidak tersedia lagi). Microsoft berhak menggantikan Peranti Microsoft dengan Peranti Microsoft yang serupa atau lebih baik. Selaras dengan Seksyen 13, Peranti Microsoft, termasuk Peranti Microsoft edisi khas atau mana-mana bahagian Peranti yang telah digantikan oleh Microsoft menjadi hak milik Microsoft.

15. PENGECUALIAN DARIPADA PERKHIDMATAN

15.1 Pengecualian-Pelan Perlindungan. Rujuk kepada terma & syarat untuk Pelan Perlindungan yang anda beli untuk pengecualian dan batasan tertentu.

15.2 Pengecualian-Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar Microsoft. Setakat yang dibenarkan oleh undang-undang tempatan anda, Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar Microsoft anda tidak terpakai dan Microsoft tidak bertanggungjawab untuk menawarkan Perkhidmatan, walaupun dengan bayaran kepada: (a) Peranti Microsoft yang tidak dibeli daripada Microsoft atau penjual semula yang dibenarkan; (b) kerosakan yang disebabkan oleh penggunaan produk, aplikasi atau perkhidmatan yang tidak dikeluarkan, dilesenkan atau dibekalkan oleh Microsoft (termasuk, sebagai contoh, permainan dan aksesori yang tidak dikeluarkan atau dilesenkan oleh Microsoft, dan permainan "cetak rompak"); (c) Peranti Microsoft yang mempunyai nombor siri atau IMEI diubah atau dialih

keluar; (d) kerosakan yang disebabkan oleh apa-apa sebab luaran (termasuk, sebagai contoh, terjatuh, terdedah kepada cecair, atau digunakan dengan pengudaraan yang tidak mencukupi); (e) kerosakan yang disebabkan oleh penggunaan yang tidak mengikut manual pengguna, spesifikasi teknikal, atau mana-mana arahan lain yang disediakan oleh Microsoft; (f) kerosakan yang disebabkan oleh pembaikan atau pengubahsuaian yang dilakukan oleh seseorang selain daripada Microsoft atau pembekal perkhidmatan yang diberi kuasa oleh Microsoft atau kerosakan yang disebabkan oleh penggunaan bahagian yang dikeluarkan oleh syarikat lain; (g) calar, penyok, kerosakan kosmetik lain, atau kerosakan yang dijangkakan secara munasabah akibat haus dan lusuh biasa; (h) kerosakan yang disebabkan oleh penggodaman, peretakan, virus atau perisian hasad lain, atau oleh akses tanpa kebenaran kepada perkhidmatan, akaun, sistem komputer atau rangkaian; atau (i) Peranti Microsoft yang perisian atau perkakasnya telah diubahsuai untuk mengubah fungsi atau keupayaannya menggunakan kod hasad, perisian hasad, bot, cecacing, trojan, pintu belakang, eksploitasi, penipuan, fraud, penggodaman, diagnostik tersembunyi, atau mekanisme lain:

- i. untuk melumpuhkan mekanisme keselamatan atau perlindungan kandungan;
- ii. untuk memberi pengguna kelebihan yang tidak adil atau merendahkan pengalaman dalam talian pengguna lain;
- iii. untuk menipu Microsoft atau orang lain; atau
- iv. yang boleh membahayakan Peranti Microsoft atau sistem kami.

Anda mesti meminta pesanan Perkhidmatan yang dibenarkan melalui telefon, di pembekal perkhidmatan yang diberi kuasa, atau dalam talian sebelum menghantar Peranti Microsoft anda kepada Microsoft. Jika anda tidak berbuat demikian, atau jika salah satu pengecualian Perkhidmatan di atas terpakai, kami boleh kembalikan Peranti Microsoft kepada anda tanpa perkhidmatan.

15.3 Pengecualian Perkhidmatan Tidak Terangkum Dalam Waranti. Microsoft berhak melakukan ujian diagnostik dan pemeriksaan Peranti Microsoft anda dan mungkin mengenakan bayaran untuk diagnosis tersebut. Microsoft tidak bertanggungjawab untuk menawarkan Perkhidmatan, walaupun dengan bayaran kepada Peranti Microsoft: (a) tidak dibeli daripada Microsoft atau peruncit atau penjual semula yang dibenarkan; (b) gagal kerana ketidakserasian dengan mana-mana perisian, aplikasi atau data pada Peranti anda, (c) gagal kerana kegagalan alat ganti yang tidak dihasilkan oleh Microsoft; (d) nombor siri atau IMEI telah diubah atau dialih keluar; (e) gagal disebabkan penyalahgunaan, pengabaian, penyalahgunaan, pemasangan atau pembaikan yang rosak yang dilakukan oleh sesiapa selain daripada Microsoft atau

Pembekal Perkhidmatan Sah Microsoft, dan (f) kerosakan yang disebabkan oleh penggodaman, peretakan, virus atau perisian hasad lain, atau oleh akses tanpa kebenaran kepada perkhidmatan, akaun, sistem komputer atau rangkaian; atau (g) Peranti Microsoft yang perisian atau perkakasannya telah diubahsuai untuk mengubah fungsi atau keupayaannya menggunakan kod hasad, perisian hasad, bot, cecacing, trojan, pintu belakang, eksploitasi, penipuan, penggodaman, diagnostik tersembunyi, atau mekanisme lain:

- i. untuk melumpuhkan mekanisme keselamatan atau perlindungan kandungan;
- ii. untuk memberi pengguna kelebihan yang tidak adil atau merendahkan pengalaman dalam talian pengguna lain;
- iii. untuk menipu Microsoft atau orang lain; atau
- iv. yang boleh membahayakan Peranti Microsoft atau sistem kami.

Anda mesti meminta pesanan Perkhidmatan yang dibenarkan melalui telefon, di pembekal perkhidmatan yang diberi kuasa, atau dalam talian sebelum menghantar Peranti Microsoft anda kepada Microsoft. Jika anda tidak berbuat demikian, atau jika salah satu pengecualian Perkhidmatan di atas terpakai, kami boleh kembalikan Peranti Microsoft kepada anda tanpa perkhidmatan.

16. TERMA TAMBAHAN UNTUK PERKHIDMATAN PERTUKARAN LANJUTAN

Di negara tertentu dan untuk produk tertentu, Microsoft mungkin menawarkan Perkhidmatan Pertukaran Lanjutan ("AES"). Dengan AES, Microsoft akan menghantar peranti gantian ("Peranti Pertukaran Lanjutan") kepada anda sebelum kami menerima Peranti Microsoft yang terangkum dalam Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar atau Pelan Perlindungan Microsoft komersial yang dibeli (Perkhidmatan Perkakasan Lanjutan atau Microsoft Complete).

Microsoft menghantar Peranti Pertukaran Lanjutan ke lokasi yang anda tetapkan dalam permintaan Perkhidmatan anda.

Apabila Peranti Microsoft anda layak untuk AES atau anda memilih "AES" dalam permintaan untuk Perkhidmatan yang dilindungi Pelan Perlindungan, anda bersetuju menerima terma berikut:

1. Anda mesti menghantar Peranti Microsoft yang asal kepada Microsoft dalam masa sepuluh (10) hari kalendar dari tarikh Microsoft menghantar Peranti

Pertukaran Lanjutan kepada anda ("**Tempoh Pemulangan**").

2. Peranti Microsoft anda tidak akan layak untuk AES jika peranti itu rosak atau tidak terangkum dalam Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar atau Pelan Perlindungan Microsoft.
3. Peranti Pertukaran Lanjutan akan dihantar kepada anda dalam kotak yang termasuk label penghantaran prabayar.
4. Gunakan kotak yang sama yang terkandungnya Peranti Pertukaran Lanjutan yang tiba dan label penghantaran prabayar yang disertakan untuk mengembalikan Peranti Microsoft asal. Anda mesti menghantar Peranti Microsoft asal anda dalam Tempoh Pemulangan.
5. Untuk membantu memastikan Peranti Microsoft asal dikembalikan, Microsoft mungkin meminta anda memberikan nombor kad kredit yang sah.
6. **Anda akan dinilai bayaran yang sama dengan harga runcit Microsoft bagi Peranti Pertukaran Lanjutan jika: (a) anda tidak mengembalikan Peranti Microsoft asal dalam Tempoh Pemulangan, (b) Peranti Microsoft tidak lagi dilindungi atau dikecualikan daripada Waranti Perkakasan Terhadap Pengeluar atau Pelan Perlindungan Microsoft, atau (c) Peranti Microsoft yang anda kembalikan tidak sepadan dengan nombor siri yang anda berikan dalam permintaan perkhidmatan anda.** Jika Microsoft telah meminta nombor kad kredit anda, KAD KREDIT ANDA AKAN DIKENAKAN BAYARAN untuk yuran ini SECARA AUTOMATIK. Kad kredit anda tidak akan dikenakan bayaran untuk perkara lain.

Ketersediaan AES mungkin berbeza mengikut produk, pasaran dan tertakluk kepada perubahan. Jika anda ada sebarang soalan, sila hubungi sokongan di <http://support.microsoft.com>.

17. WARANTI TERHAD SELEPAS PERKHIDMATAN

Dalam melakukan Perkhidmatan pada Peranti Microsoft anda, Microsoft memberi jaminan (1) bahawa Perkhidmatan akan dilaksanakan sebagaimana kualiti yang dihasilkan pekerja mahir, dan (2) bahawa semua alat ganti atau produk yang digunakan dalam Perkhidmatan adalah bebas daripada kecacatan bahan dan mutu kerja untuk sama ada) baki tempoh Jaminan Perkakasan Terhadap Pengeluar anda atau Pelan Perlindungan Microsoft (jika berkenaan), atau b) 90 hari dari tarikh Perkhidmatan, yang mana lebih besar. Waranti pasca Perkhidmatan ini ialah waranti nyata. Jika Perkhidmatan yang diberikan tidak menepati standard atau kecacatan timbul pada alat ganti atau produk semasa tempoh jaminan 90

hari, Microsoft atas pilihannya, akan: (1) memperbaiki bahagian atau produk, menggunakan alat ganti baharu, terpakai atau yang telah dibaik pulih; (2) menggantikan bahagian atau produk dengan bahagian atau produk setara yang baharu, terpakai atau telah dibaik pulih; atau (3) membayar balik bayaran anda untuk Perkhidmatan.

18. PENGECUALIAN KEROSAKAN TERTENTU DAN HAD LIABILITI
MELAINKAN SEBALIKNYA DISEDIAKAN DI BAWAH UNDANG-UNDANG TEMPATAN ANDA (YANG MUNGKIN TERMASUK WILAYAH QUEBEC), JIKA MANA-MANA PERANTI ROSAK ATAU HILANG SEMASA DALAM SIMPANAN MICROSOFT, LIABILITI MICROSOFT AKAN TERHAD KEPADA KOS PEMBAIKAN ATAU PENGGANTIAN PERANTI MICROSOFT YANG TERJEJAS ITU. JIKA UNDANG-UNDANG ANDA MEMBENARKAN ANDA MENUNTUT GANTI RUGI MESKIPUN DENGAN HAD INI, KESELURUHAN LIABILITI MICROSOFT KEPADA ANDA UNTUK GANTI RUGI YANG TIMBUL DARIPADA APA JUA SEBAB BERHUBUNG DENGAN PERKHIDMATAN PERANTI MICROSOFT ANDA, SAMA ADA AKIBAT KECUAIAN MICROSOFT ATAU APA-APA SEBAB LAIN—DAN SATU-SATUNYA REMEDI ANDA—ADALAH TERHAD KEPADA GANTI RUGI TERUS PADA JUMLAH SETAKAT MANA YANG LEBIH BESAR DARI: (i) KOS UNTUK MEMBAIKI ATAU MENGGANTIKAN PERANTI MICROSOFT; ATAU (ii) JUMLAH JUMLAH YANG ANDA BAYAR KEPADA MICROSOFT UNTUK PERKHIDMATAN. MICROSOFT TIDAK MEMPUNYAI LIABILITI APA PUN UNTUK GANTI RUGI TIDAK LANGSUNG, KHAS, TELADAN ATAU BERBANGKIT, SEPERTI KEHILANGAN KEUNTUNGAN ATAU HASIL. MICROSOFT TIDAK MEMPUNYAI LIABILITI ATAS KEHILANGAN ATAU KEROSAKAN KEPADA APLIKASI DATA ATAU PERISIAN SEMASA MELAKUKAN PERKHIDMATAN.

19. SUBKONTRAKTOR

Microsoft boleh mengadakan subkontrak dengan pembekal perkhidmatan pihak ketiga untuk memberi perkhidmatan kepada Peranti Microsoft anda.

20. TIMBANG TARA MENGIKAT DAN PENGECUALIAN TINDAKAN KELAS JIKA ANDA TINGGAL DI (ATAU, JIKA SEBUAH PERNIAGAAN, TEMPAT PERNIAGAAN UTAMA ANDA ADA DI) AMERIKA SYARIKAT

Kami berharap kami tidak akan mengalami pertikaian, tetapi jika ada, anda dan kami bersetuju untuk cuba menyelesaikannya secara tidak rasmi dalam tempoh 60 hari, setelah menerima Notis Pertikaian. Jika kami tidak boleh, anda dan kami bersetuju untuk **timbang tara individu mengikat di hadapan Persatuan Timbang Tara Amerika (“AAA”) di bawah Akta Timbang Tara Persekutuan (“FAA”), dan tidak membuat tuntutan mahkamah di hadapan hakim atau juri.** Sebaliknya, penimbang tara neutral akan membuat keputusan dan keputusan penimbang tara adalah muktamad kecuali untuk hak semakan terhad di bawah FAA. **Tuntutan tindakan kelas, timbang tara seluruh kelas, tindakan peguam negara persendirian, permintaan untuk injunksi awam, dan apa-apa**

prosiding lain atau permintaan pelepasan di mana seseorang bertindak dalam kapasitas wakil tidak dibenarkan. Atau menggabungkan prosiding individu tanpa persetujuan semua pihak. "Kami," "milik kami," dan "kami" termasuk Microsoft dan sekutu Microsoft.

- a. **Pertikaian Merangkumi—Semuanya Kecuali IP.** Istilah "pertikaian" sangat luas skopnya. Ia termasuk sebarang tuntutan atau kontroversi antara anda dan Microsoft berkenaan Peranti Microsoft, sebarang peranti gantian yang disediakan atau dibeli, Perkhidmatan, sebarang harga, pemasaran, komunikasi, transaksi pembelian anda, pengebilan atau Perjanjian ini, di bawah mana-mana teori undang-undang termasuk kontrak, waranti, tort, statut, atau peraturan, **kecuali pertikaian yang berkaitan dengan penguatkuasaan atau kesahihan hak harta intelek anda, pemberi lesen anda, kami atau pemberi lesen kami.**
- b. **Serah Notis Pertikaian Sebelum Timbang Tara.** Jika anda mempunyai pertikaian yang wakil khidmat pelanggan kami tidak dapat selesaikan dan anda ingin meneruskan timbang tara, anda mesti terlebih dahulu menyerahkan Notis Pertikaian individu kepada **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, atau serahkan borang secara elektronik.** Borang Notis Pertikaian tersedia di <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Lengkapi borang itu sepenuhnya, dengan semua maklumat yang diperlukan. Kami akan melakukan perkara yang sama jika kami mempunyai pertikaian dengan anda. Notis Pertikaian ini adalah prasyarat untuk memulakan sebarang timbang tara. Apa-apa statut batasan yang terpakai akan dikira dari tarikh Notis Pertikaian individu yang diserahkan dengan betul sehingga tarikh pertama timbang tara difailkan dengan betul di bawah Seksyen 20 ini.
- c. **Pilihan Mahkamah Tuntutan Kecil.** Selain menyerahkan Notis Pertikaian, sama ada anda atau kami boleh menyaman pihak satu lagi di mahkamah tuntutan kecil hanya untuk mendapatkan pelepasan individu, selagi tindakan itu memenuhi syarat mahkamah tuntutan kecil dan kekal sebagai tindakan individu untuk mendapatkan pelepasan individu. Mahkamah tuntutan kecil mestilah di daerah kediaman anda (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda).
- d. **Prosedur Timbang Tara.** AAA akan menjalankan mana-mana timbang tara di bawah Peraturan Timbang Tara Komersialnya (atau jika anda seorang individu dan menggunakan Peranti Microsoft untuk kegunaan peribadi atau isi rumah, atau jika nilai pertikaian adalah kurang daripada \$75,000 sama ada anda atau tidak ialah seorang individu atau cara anda menggunakan Peranti Microsoft, Peraturan Timbang Tara Penggunanya). Untuk maklumat lanjut, lihat www.adr.org . **Perjanjian ini mengawal setakat mana ia bercanggah dengan mana-mana peraturan AAA yang berkenaan.** Untuk memulakan timbang tara, serahkan borang Tuntutan untuk Timbang Tara yang tersedia di <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> ke AAA dan hantarkan salinan

kepada kami. Borang mesti mengandungi maklumat yang khusus untuk anda dan tuntutan anda. Dalam pertikaian yang melibatkan \$25,000 atau kurang, sebarang perbincangan adalah melalui telefon atau melalui persidangan video melainkan penimbang tara mempunyai alasan yang baik untuk mengadakan perbincangan secara bersemuka. Mana-mana perbincangan secara peribadi akan diadakan di daerah kediaman anda (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda). Penimbang tara boleh memberikan ganti rugi yang sama kepada anda secara individu sebagaimana yang boleh diputuskan mahkamah. **Penimbang tara boleh memberikan pelepasan berisytihar atau injuksi hanya kepada anda secara individu untuk memenuhi tuntutan individu anda, tetapi bukan pelepasan yang akan menjejaskan bukan pihak.**

Penimbang tara membuat keputusan mengenai semua isu kecuali isu di mana mahkamah mempunyai kuasa eksklusif: (i) untuk memutuskan keupayaan timbang tara, serta pembentukan, kewujudan, skop, kesahihan, dan kebolehtuakuasaan perjanjian timbang tara ini; (ii) untuk memutuskan sama ada pihak-pihak terlibat telah mematuhi syarat pra-timbang tara (termasuk borang Notis Pertikaian dan Tuntutan untuk Timbang Tara secara individu); (iii) untuk menguatkuasakan larangan ke atas kelas, wakil, peguam negara persendirian, atau tindakan atau prosiding bergabung, atau pelepasan injuksi awam; dan (iv) untuk mengarahkan timbang tara tidak diteruskan jika ia tidak mematuhi Perjanjian ini.

Jika Notis Pertikaian anda melibatkan tuntutan yang serupa dengan sekurang-kurangnya 24 pelanggan lain, dan jika anda dan pelanggan lain tersebut diwakili oleh peguam yang sama, atau oleh peguam yang berhubung antara satu sama lain, anda dan kami bersetuju bahawa tuntutan ini merupakan "Kes Berkaitan." Kes Berkaitan hanya boleh difailkan dalam kelompok sehingga 50 timbang tara individu pada satu masa, dan timbang tara individu tersebut akan diselesaikan dengan cara berikut: (i) untuk kumpulan pertama, setiap pihak boleh memilih sehingga 25 daripada Kes Berkaitan ini untuk difailkan dan diselesaikan dalam timbang tara individu di bawah Seksyen 20 ini; (ii) tiada Kes Berkaitan yang lain boleh difailkan atau didakwa dalam timbang tara sehingga kumpulan pertama sehingga 50 timbang tara individu diselesaikan; dan (iii) jika, selepas kumpulan pertama itu, pihak-pihak terlibat tidak dapat menyelesaikan secara tidak rasmi baki Kes Berkaitan, kumpulan kedua Kes Berkaitan boleh difailkan, di mana setiap pihak boleh memilih sehingga 25 Kes Berkaitan untuk diselesaikan timbang tara individu di bawah Seksyen 20 ini. Proses timbang tara individu berkumpulan ini akan berterusan sehingga pihak-pihak terlibat menyelesaikan semua Kes Berkaitan secara tidak rasmi atau melalui timbang tara individu. Mahkamah mempunyai kuasa eksklusif untuk menguatkuasakan perenggan ini, termasuk sama ada ia terpakai pada set tuntutan tertentu, dan untuk memerintahkan pemfailan atau pendakwaan timbang tara yang tidak mematuhi perenggan ini.

e. **Yuran dan Pembayaran Timbang Tara**

- i. **Pertikaian Melibatkan Kurang Daripada \$75,000.** Kami akan membayar balik dengan segera yuran pemfailan anda dan membayar yuran dan perbelanjaan AAA dan penimbang tara jika: (i) pertikaian melibatkan kurang daripada \$75,000; dan sebelum memulakan timbang tara (ii) anda mematuhi semua syarat pra-timbang tara dalam Perjanjian ini, termasuk, jika berkenaan, perenggan Kes Berkaitan. Jika tidak, peraturan AAA akan mengawal pembayaran yuran pemfailan dan yuran dan perbelanjaan AAA serta penimbang tara. Jika, pada akhir timbang tara, penimbang tara membuat keputusan untuk anda dibayar lebih daripada tawaran bertulis terakhir kami yang dibuat sebelum penimbang tara dilantik, kami akan membayar anda: (i) jumlah yang diputuskan atau \$1,000 (yang mana lebih tinggi nilainya); dan (ii) apa-apa yuran peguam yang munasabah yang anda tanggung; dan apa-apa perbelanjaan munasabah (termasuk yuran dan kos saksi pakar) yang peguam anda terakru berkaitan dengan timbang tara individu anda.
- ii. **Pertikaian Melibatkan \$75,000 atau Lebih.** Jika tidak, peraturan AAA akan mengawal pembayaran yuran pemfailan dan yuran dan perbelanjaan AAA serta penimbang tara.
- f. **Kebolehasingan.** Jika, selepas kehabisan semua rayuan, mahkamah mendapati mana-mana bahagian Seksyen 20 ini tidak boleh dikuatkuasakan mengenai apa-apa tuntutan atau permintaan untuk remedi, maka pihak-pihak yang terlibat bersetuju untuk menimbang tara semua tuntutan dan remedi tertakluk kepada timbang tara sebelum membicarakan di mahkamah apa-apa tuntutan atau remedi yang masih ada (seperti permintaan untuk remedi injunksi awam, dalam hal ini penimbang tara membuat keputusan berkenaan liabiliti dan pelepasan individu sebelum mahkamah mempertimbangkan permintaan itu). Jika tidak, jika mana-mana bahagian lain Seksyen 20 didapati tidak boleh dikuatkuasakan, selebihnya akan kekal berkuat kuasa (dengan keputusan timbang tara dikeluarkan sebelum sebarang prosiding mahkamah bermula).

21. PILIHAN UNDANG-UNDANG DAN LOKASI UNTUK MENYELESAIKAN PERTIKAIAN

Amerika Syarikat. Jika anda tinggal di (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda adalah di) Amerika Syarikat, undang-undang Negeri kediaman anda (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda) mengawal tafsiran Perjanjian ini, tuntutan untuk pelanggarannya, dan semua tuntutan lain (termasuk perlindungan pengguna, persaingan tidak adil, waranti tersirat, dan tuntutan tort), tanpa mengira percanggahan prinsip undang-undang, kecuali FAA mengawal semua peruntukan yang berkaitan dengan timbang tara. Anda bersetuju dengan bidang kuasa eksklusif dan tempat mahkamah negeri dan persekutuan di King County, Washington, Amerika Syarikat untuk

semua pertikaian yang berkaitan dengan Perkhidmatan atau Perjanjian ini yang dibicarakan di mahkamah (bukan timbang tara dan bukan mahkamah tuntutan kecil).

Kanada. Jika anda tinggal di (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda adalah di) Kanada, undang-undang Wilayah kediaman anda (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda) mengawal tafsiran Perjanjian ini, menuntut untuk pelanggarannya, dan semua tuntutan lain (termasuk perlindungan pengguna, persaingan tidak adil, waranti tersirat, dan tuntutan tort), tanpa mengira percanggahan prinsip undang-undang. Anda bersetuju dengan bidang kuasa eksklusif dan tempat mahkamah di Ontario untuk semua pertikaian yang berkaitan dengan Perkhidmatan atau Perjanjian ini.

Di tempat lain. Jika anda tinggal (atau, jika sebuah perniagaan, tempat perniagaan utama anda terletak) di luar Amerika Syarikat atau Kanada, undang-undang negara kediaman anda (atau, jika perniagaan, tempat perniagaan utama anda) mengawal tafsiran ini Perjanjian, tuntutan pelanggarannya dan semua tuntutan lain (termasuk perlindungan pengguna, persaingan tidak adil, waranti tersirat dan tuntutan tort), tanpa mengira percanggahan prinsip undang-undang.

22. KESELURUHAN PERJANJIAN; KEBOLEHASINGAN; FORCE MAJEURE

Ini adalah keseluruhan Perjanjian antara anda dan Microsoft untuk Perkhidmatan bagi Peranti Microsoft anda. Microsoft tidak membenarkan apa-apa variasi atau pengubahsuaian Perjanjian ini. Jika mana-mana peruntukan Perjanjian ini ditentukan sebagai tidak sah atau tidak boleh dikuatkuasakan, maka peruntukan yang tidak sah atau tidak boleh dikuatkuasakan akan dianggap digantikan oleh peruntukan yang sah dan boleh dikuatkuasakan yang paling hampir sepadan dengan niat peruntukan asal dan baki Perjanjian akan terus berkuat kuasa. Seksyen 20.f menyatakan perkara yang berlaku jika bahagian Seksyen 20 (timbangtara dan penepian tindakan kelas) didapati tidak boleh dikuatkuasakan. Seksyen 20.f mendahului bahagian ini jika berlaku tidak konsisten. Microsoft tidak bertanggungjawab untuk apa-apa kegagalan atau kelewatan dalam melaksanakan Perkhidmatan yang disebabkan oleh peristiwa di luar kawalan munasabahnya.

23. NOTIS UNTUK PENGGUNA CALIFORNIA

Anggaran untuk pembaikan seperti yang diperlukan (Seksyen 9844 Kod Perniagaan dan Profesion California) akan diberikan kepada pelanggan oleh peniaga servis secara bertulis, dan pengedar servis tidak boleh mengenakan bayaran untuk kerja yang dilakukan atau bahagian yang dibekalkan melebihi anggaran tanpa terlebih dahulu persetujuan dari pelanggan. Jika disediakan secara bertulis, peniaga servis boleh mengenakan bayaran yang berpatutan untuk perkhidmatan yang disediakan dalam menentukan jenis kerosakan sebagai penyediaan anggaran bertulis untuk pembaikan. Untuk maklumat, hubungi Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

Pembeli Peranti Microsoft di California mempunyai hak untuk memastikan peranti itu diservis dan dibaiki semasa tempoh jaminan. Tempoh jaminan akan dilanjutkan untuk bilangan hari keseluruhan peranti tiada dalam simpanan pembeli untuk pembaikan dalam jaminan. Sekiranya

kecacatan wujud semasa tempoh jaminan, jaminan tidak akan tamat sehingga kecacatan telah diperbaiki. Tempoh waranti juga akan dilanjutkan jika pembaikan waranti tidak dilakukan disebabkan oleh kelewatan yang disebabkan oleh keadaan di luar kawalan pembeli, atau jika pembaikan waranti tidak membetulkan kecacatan dan pembeli memberitahu pengilang atau penjual kegagalan pembaikan dalam tempoh 60 hari selepas ia selesai. Jika, selepas beberapa percubaan yang munasabah, kecacatan itu tidak diperbaiki, pembeli boleh memulangkan peranti tersebut untuk penggantian atau tertakluk kepada bayaran balik, dalam mana-mana kes, kepada potongan caj yang munasabah untuk penggunaan. Lanjutan masa tidak menjejaskan perlindungan atau remedi yang diperuntukkan kepada pembeli di bawah undang-undang lain.

TERAKHIR DIKEMASKINI September 2023

©2023 Microsoft Corporation. Hak cipta terpelihara.