

一般性條款(適用所有服務計畫及所有按時間和材料計算的服務)

1. **全部協定** – AB Sciex (“提供商”)及顧客同意，本條款和條件及提供商的報價單(定義見下文並統稱為“條款”)構成雙方之間有關本協定主體的全部協定，並完全取代(i)雙方之間此前有關本協定主體的任何協定，及(ii)顧客的訂單中闡明的任何預先印製、標準或其他條款(若為提供商所接受並不包括所列明的服務報表及價格(若準確))或提供商的授權代表未接受和簽署的任何其他檔，本協議茲拒絕接受此類條款，該條款均屬無效。凡顧客針對包括本條款的提供商的報價單、估價或提供商的任何其他文件(“報價單”)，而提交訂單或有關購買服務的其他檔，則應認為其已接受本條款，並排除該訂單或其他檔所載或提及的任何其他條款。除非本條款另有規定，若本條款與提供商的報價單或提供商的授權代表簽署的其他協議所載條款不符，提供商的報價單或此類其他協議所載條款取代與本條款不符的規定，本條款的所有其他規定應繼續完全有效。

2. **接受** - 提供商可依其全權，接受或拒絕服務計畫、時間和材料、維修修理安裝或遷移訂單(若適用)(“服務”)。

3. **付款條件** - 付款條件為提供商向顧客發出帳單30日以內。若付款在到期日尚未收到，則除應付金額之外，在原應付日期至付款日期之間，提供商可收取且顧客同意支付每月1%(每年12%)滯納金或最高法定利率，以較低者為準。若提供商雇用討債公司及/或律師，追討未付金額，則提供商可向顧客發出帳單且顧客同意支付所有討債費用，包括但不限於合理的律師費。

4. **健康和 safety** - 提供商可要求提供一份填寫完畢的去汙證明，或將一個儀器轉移至提供商合理提供的一個適當的安全地點，作為維修任何儀器的條件。顧客保證在維修之前，所維修的任何儀器或元件將被完全清除放射性、生物、毒性或其他危險材料或物質，以避免維修技術人員暴露於任何此類材料。未經向提供商事先提出書面通知及提供商書面同意，顧客不得分配提供商人員在3級或4級生物安全實驗室中工作。

5. **交付** - 當提供商的當地服務中心收到顧客的電話，提供商將按照情況，作出合理努力，儘快提供服務。只要有可能，提供商將從遠端解決顧客對支援服務的要求。若有需要，現場支援服務將按提供商與顧客共同商定的日程提供。顧客有責任便利提供商對儀器的出入，以便提供商可在預定或保證期間(若適用)完成服務。

6. **營業時間** – 除非報價單中另有規定，服務一般在正常工作時間即星期一至星期五(節假日除外)上午9時至下午5時提供。請登錄網站 <http://sciex.com/contactus>，瞭解地區性差異。

7. **保證現場回應時間** - 除非已購買具體的其他保證回應時間，凡包含現場回應時間保證之服務僅限地區1和2。在所有其他地區，現場回應時間保證均為合理努力，並按照無服務計畫的顧客修理請求安排優先順序。若服務符合現場回應時間保證資格，提供商服務中心必須在當地時間下午2時之前收到服務請求。凡此後收到的請求，均被視為在下一個營業日收到。顧客應在保證的回應時間內允許提供商隨時維修儀器。

- A. **除服務計畫以外的所有服務的現場救濟方法** - 若提供商在已購買的保證回應時間內未至現場，除非顧客未允許提供商隨時維修儀器，顧客應為已購買的保證回應時間獲得全部抵免。
- B. **服務計畫的現場救濟方法** - 若保證回應時間或預定服務延誤，則提供商可向顧客發出一(1)個或更多營業日抵免，除非延誤是不可抗力導致的不履約或無法根據交付時間而合理維修儀器造成。每個遲修日的按比例抵免金額相當於作為提出服務請求根據的各儀器適用服務計畫年費的1/365。若服務計畫承保多個儀器，則將計畫的年費由提出服務請求的儀器分配，以確定按比例的抵免。客戶可在連續連續適用該儀器的服務計畫時使用抵免，以抵免計畫收費。如欲符合使用抵免的資格，提供商的服務計畫管理人必須在延誤時—但任何情況下不得遲於獲得抵免的服務計畫期屆滿十五(15)日之後—收到有關顧客意圖將抵免用於延誤的書面通知(電子郵件通知即可)。若提供商未按服務計畫規定，在保證現場回應時間內相應，上述抵免是提供商的唯一義務及客戶的唯一救濟方法。提供商的服務計畫管理人聯繫詳情載於網站 <http://sciex.com/contactus>。

8. **保固** - 提供商保證其將提供根據網站 <http://sciex.com/warranty> 所載有限保固單相關章節購買的服務，服務由相關報價單具體規定。提供商概不提供任何其他種類的明示或默示保固，包括但不限於其服務適合特定目的或適銷性之保固，並明確否認承擔保固。在本協議下，提供商對違反保固單的唯一責任，是按照提供商的選擇，在合理時間內重新提供服務，或返還為缺陷服務支付的費用。若對保固單有任何違反，此為顧客的唯一救濟方法。

9. **賠償** – 若任何一方針對提供商的人員在顧客場地提供服務，而提出任何人身傷害或死亡或有形財產損壞賠償要求，提供商將賠償顧客並使其免受損害，條件是其由於提供商的疏忽行為或疏忽性不作為所造成，且提供商及時獲得有關任何此類索賠的通知及控制對索賠的抗辯及和解的機會。

10. **責任限制** – 在法律允許的最大範圍內，任何情況下，若服務、未提供服務或其他原因造成任何特別、間接、附帶、多重、懲罰性或偶然損害，提供商概不負責，無論其基於合同、侵權或任何法規或任何其他法理，即使提供商事先獲悉此類損害的可能性也是如此；任何情況下，若儀器或產品錯誤或儀器或其他產品未能按照其規格發揮功能，從而造成任何損失或傷害，提供商概不負責。在不限制上述各項的情況下，除按照第9節有關提供商的賠償所作的任何付款之外，提供商就服務包括但不限於根據本協定提供的服務或違反協定或未履行合同、侵權、保固單或其他方面義務承擔的累積總責任不得超過就服務向提供商支付的費用金額。

11. **不可抗力** - 若因任何一方無法合理控制的原因—如在不限制上述各項通用性的情況下，天災、火災、罷工、行業爭議、騷亂、禁運、地震、暴風雨、政府行為、停電或缺電、或無法獲得零件或物品，而部分或全部延誤履約或未履約，或發生損失、傷害、延誤、費用、損害賠償或其他傷亡，該方概不承擔責任，條件是上述各項不適用任何支付的應付款項義務。

12. **其他** – 凡對本條款或其修改的任何修訂，僅限由提供商及顧客的正式授權代表書面簽署方具有拘束力。即使提供商未履行本協議下的任何權利，其亦未放棄或喪失亦不得認為其放棄或喪失其在本協議下的此類權利或任何其他權利。本協議包括的標題僅限為方便提及而設，而不得為任何其他目的，而構成本條款的一部分。若本條款的任何規定因任何理由被認定無效或無法強制執行，在該無效或無法強制執行的範圍內，應將該規定分割，而不在任何方面影響該規定其他部分或任何其他規定。此類規定繼續完全有效。不得將本協定的任何部分視為或解釋為提供商以明示、默示、禁止反言或其他方式，許可或授予任何智慧財產，或限制提供商強制執行其專利或其他智慧財產之權利。所有協定下服務適用報價單所載提供商的當地地址所在地法律，但其衝突法規則除外。

服務計畫條款(僅適用對服務計畫的購買)

1. **儀器重新認證** – 若儀器在一項新購買的服務計畫開始之前並未在一項保固單或服務計畫之下，提供商可在新的服務計畫生效日期之前，要求以時間和材料計算方式，對不在新的服務計畫範圍以內的儀器進行重新認證。

2. **硬體電話支援**-凡顧客若在提供商營業時間，致電給地區電話支援號碼，並留下回電資訊，包括來電者的姓名和電話號碼，我們均將在4個營業小時內回電，但若報價單規定其他回應時間則不受此限。
3. **規劃的維護** – 顧客及提供商將在製造商建議的規劃的維護時限1個月以內，制訂規劃的維護服務。顧客應便利該儀器維護之行。若因顧客未在對提供商合理的時間提供便利，而未能完成規劃的維護服務，則顧客將喪失該服務。
4. **計畫限制** -
 - A. 是否修理或更換儀器的任何零件，由提供商依其全權合理決定。修理儀器時，更換或以其他方式使用的零件和元件為新的或翻新零件和元件，具體由提供商依其全權決定。提供服務時拆換的所有零件均成為提供商的財產。
 - B. 服務計畫不適用零件的更換、自然災害造成的缺陷導致費用、修理或調整、並非由提供商造成的損害、事故、疏忽、粗心、使用不當包括但不限於：在系統中未使用相容的溶劑或樣品而運行；在環境或使用規格以外運行或未遵守儀器系統、軟體或配件的使用說明而運行；用戶維修不當或不足；安裝並非提供商提供或授權的軟體或介面或與此類軟體或產品共用；或顧客、顧客的員工、代理人或未經授權的承包商對儀器的改造、修理、對另一地點的服務轉移或創傷性活動，包括但不限於電腦病毒、駭客或對儀器或軟體的其他未經授權的互動，從而對正常運行產生有害影響。服務計畫不承保對具有放射性或受到生物、毒性或其他危險材料或物質污染的零件的修理或更換。除服務計畫按具體的系列號碼確定的儀器或設備，服務計畫不承保任何儀器或其他設備的零件。服務計畫不包括耗材。耗材的名單可在 <http://sciex.com/serviceconsumableparts> 找到。除非報價單另有規定，服務計畫不承包消耗品。凡若未按儀器的安裝要求，而將儀器與電氣服務或其他公用事業連接，或由於電壓中斷或電湧而造成費用、修理或調整，服務計畫不予承保(見使用手冊瞭解規格)。
 - C. 除非經提供商明確書面另行規定，或購買的服務計畫條款另行規定，與任何液體接觸的零件均被視為已潮濕，並可被視為由用戶更換，而並非由任何服務計畫承保，包括但不限於密封圈、篩檢程式、墊圈等。
 - D. 凡使用非提供商的零件或試劑，從而在儀器流徑沉澱或導致在其沉澱殘留物質，或以其他方式，中斷流徑，並由提供商合理確定造成儀器故障，從而需要在提供商的服務計畫以外完成對受到影響的零件修理者，均按提供商當時的有價服務價格收費。提供商將不保證非從提供商賣出的零件，否則提供商將不進行安裝。這些零件以原樣出售。
 - E. 除非報價單另有規定，服務計畫不包括有關儀器遷移的顧客培訓或服務。
 - F. 提供商可依其全權，將並非由提供商製造的輔助設備如第三方電腦，排除在服務計畫之外。在製造商允許的範圍內，提供商會將製造商的任何保固單轉給顧客。
5. **期限和終止** - 除非報價單另有明確規定，服務計畫及本協定的初步期限為一年，從提供商在其報價單中指明的日期開始。任何一方可在提前至少三十(30)日向另一方發出書面通知之後終止服務計畫。終止將在收到該通知三十(30)日之後生效，但若通知中另行規定日期則為此後日期("終止日期")。在收到通知之後，終止在三十(30)日之前不得生效，其條件是若服務計畫承保的儀器轉移至另一地點，則提供商可立即終止服務計畫。
 - A. **由顧客終止** – 除非終止涉及按照本節規定，將提供商的舊儀器折價換新，若顧客終止服務計畫，提供商應依其全權，計算實際提供的服務的總價及從生效日期至終止日期根據服務計畫，維修承保的設備時實際和合理發生的費用。顧客在本協議下向提供商付款的總義務應相當於(1)按此方法計算的金額，或(2)目前的服務計畫從生效日期至終止日期 按比例計算的價格，以較高者為準，外加顧客的訂單所涉的服務計畫在合同未終止的情況下，本應支付總合同價的百分之二十(20%)。即使有上述規定，任何情況下，顧客的總付款義務均不得超過顧客未終止服務計畫的情況下，本應支付的總付款義務。若顧客已預付款，顧客向提供商支付的款項中，超過上述終止日應付金額部分應在三十(30)日以內，納入顧客帳戶，作為今後購買提供商的儀器、消費品或服務計畫的抵免。該金額的任何未支付部分在顧客收到提供商的帳單時應立即支付。若顧客提前終止任何服務計畫，則概不退還任何現金。若服務計畫是在將提供商的舊儀器折價換取提供商的新儀器，則服務計畫未使用的部分將自動納入新儀器的保固單延期。
 - B. **由提供商終止** – 若服務計畫是由提供商由於其他理由而終止，提供商將計算服務計畫從終止日期至服務計畫結束的剩餘的未使用部分。在終止日期後三十(30)日，提供商將依其全權，為顧客在該段期間向提供商支付的任何預付款提供抵免或退款。顧客在收到提供商的帳單後，應立即支付任何顧客尚欠的任何未支付的餘額。
6. **轉讓** – 顧客不得轉讓或以其他方式，讓與本協定或任何服務計畫。顧客任何轉讓或讓與或試圖轉讓或讓與均屬無效。