

นโยบาย

สัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ Markem-Imaje

สัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ Markem-Imaje-AA-EN | 10/4/2024



markem·imaje

a **DOVER** company

Markem-Imaje Hardware Maintenance and Support Contract-Policy - AA



ขอบเขต

สัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ Markem-Imaje

ขึ้นอยู่กับประเภทสัญญาบริการที่เลือก สัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ จะครอบคลุมการเข้าถึงการให้บริการออนไลน์ระดับสูงของ Markem-Imaje โดยผ่านผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์, การบริการเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์, การส่งอะไหล่ทดแทนล่วงหน้าเพื่อการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน, ข้อตกลงการจัดส่งชิ้นส่วนตามกำหนด, การบริการส่งคืนและซ่อมแซม, การบริการให้ความช่วยเหลือจากระยะไกลขั้นสูง, การบริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและเชิงคาดการณ์ตามกำหนด และข้อตกลงการบริการนอกสถานที่โดยผู้เชี่ยวชาญ ในการรับบริการ ลูกค้าจะต้องมีสัญญาการให้บริการและบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ที่ถูกต้องและยังมีผลอยู่

ประเภทสัญญาทั้งหมดอยู่ภายใต้ "ภาคผนวก 1: นโยบายการใช้งานตามมาตรฐาน" และ "ภาคผนวก 3: นโยบายช้อยกเว้น"

การบริการที่ไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของสัญญา

หากลูกค้าต้องการซื้อสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ในภายหลัง อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอาจต้องผ่านการตรวจสอบ ซึ่งอาจดำเนินการผ่านการบริการวิดีโอให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล โดยบุคลากรทางเทคนิคของ Markem-Imaje ที่ให้บริการนอกสถานที่

การบริการที่อยู่นอกขอบเขตของสัญญา

ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบต่อการซ่อมบำรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมใดก็ตามที่ใช้สำหรับการใช้งาน ซึ่งไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ Markem-Imaje

กระบวนการบริการทางเทคนิค

การบริการทางเทคนิคจะครอบคลุมการบริการสามหมวดหมู่ดังต่อไปนี้:

- การเข้าถึงบริการด้วยตัวเองผ่านทางออนไลน์ (แบบดิจิทัล)
- การบริการให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล
- การบริการนอกสถานที่

การเข้าถึงบริการตนเองผ่านทางออนไลน์ (แบบดิจิทัล)

มีระบุไว้ในระดับสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ **Markem-Imaje** ที่ซื้อบริการเหล่านี้ประกอบด้วย ผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์

การส่งอะไหล่ทดแทนล่วงหน้าเพื่อการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบริการส่งคืนและซ่อมแซม การบริการเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์ และการจัดส่งชิ้นส่วนตามกำหนดการ

การบริการให้ความช่วยเหลือระยะไกล

มีระบุไว้ในระดับสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ **Markem-Imaje** ที่ซื้อ และรวมถึงบริการต่าง ๆ เช่น การบริการทางโทรศัพท์

การบริการให้ความช่วยเหลือระยะไกลผ่านวิดีโอและการบริการ**แชท**แก้ไขปัญหาแบบหน้างานจริง

การบริการให้ความช่วยเหลือระยะไกล ประกอบด้วยการวินิจฉัยการแก้ปัญหา

การค้นหาสาเหตุหลัก และการแก้ไขปัญหาระยะไกล หากจำเป็น

รวมถึงการรายงานปัญหาและส่งมอบการสนับสนุนให้กับทีมฝ่ายวางแผนหรือฝ่ายบริการลูกค้า

การบริการนอกสถานที่ที่มีระบุไว้ในระดับสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์

Markem-Imaje ที่ซื้อ และอาจครอบคลุมการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและเชิงคาดการณ์

การดำเนินการแก้ไข และตัวเลือกการบริการนอกสถานที่โดยผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการบริการที่ครอบคลุมตามระดับสัญญา

ประเภท	รายละเอียด	สัญญาบริการมาตรฐาน	สัญญาบริการขั้นสูง	สัญญาบริการขั้นสูงสุด
การเข้าถึงบริการด้วยตัวเองผ่านทางออนไลน์	E-shop & Customer Portal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ผู้ช่วยสวนตัวออนไลน์	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ผู้ช่วยสวนตัวออนไลน์ พลัส	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับการบำรุงรักษาเชิงป้องกันด้วยตนเอง	ตัวเลือก		
	การบริการส่งอะไหล่ทดแทนล่วงหน้าเพื่อการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Advanced Exchange Service)	ตัวเลือก	ตัวเลือก	ตัวเลือก
	การบริการเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์	ตัวเลือก	ตัวเลือก	ตัวเลือก
การบริการให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล	การบริการจาก Helpdesk ตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	การบริการผ่านไลฟ์แชทตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	การบริการระยะไกลผ่านวิดีโอ ตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	การบริการตรวจสอบเพื่อช่วยป้องกัน		ตัวเลือก	ตัวเลือก
การบริการนอกสถานที่	การเข้าตรวจสอบเพื่อบำรุงรักษาเชิงป้องกัน		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับการซ่อมแซมกรณีชำรุดและค่าแรง			<input checked="" type="checkbox"/>
	การบริการนอกสถานที่โดยผู้เชี่ยวชาญ	ตัวเลือก	ตัวเลือก	ตัวเลือก

กระบวนการแก้ไขกรณีเกิดปัญหา

กระบวนการแก้ไขกรณีเกิดปัญหาของลูกค้าควรเป็นไปตามขั้นตอนต่อไปนี้

สำหรับคำขอแก้ไขปัญหาหรือข้อมูลทางเทคนิคใด ๆ เราขอให้ลูกค้าปรึกษากับผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ Markem-Imaje สามารถเข้าถึงผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ของ Markem-Imaje ได้โดย:

- การสแกนคิวอาร์โค้ดฝ่ายบริการบนเครื่องพิมพ์ (คิวอาร์โค้ดแบบ Dynamic และ Static)
- ผ่านทางเว็บไซต์ Markem-Imaje
- ลิงก์โดยตรงที่จัดทำโดยช่างเทคนิคการบริการระยะไกล

ในกรณีที่ผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ของ Markem-Imaje ไม่สามารถให้คำตอบที่น่าพอใจแก่ลูกค้าได้ สามารถรายงานปัญหาไปยังทีมฝ่ายบริการระยะไกลของ Markem-Imaje ได้ สามารถรายงานปัญหาผ่านทาง:

- แชนผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ Markem-Imaje
- อีเมลผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ Markem-Imaje
- การโทรศัพท์ (ความสำคัญน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการรายงานปัญหาผ่านผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ Markem-Imaje)
- ไลฟ์แชท
- อีเมลทางด้านเทคนิค
- การบริการทางโทรศัพท์ด้านเทคนิค

ภาคผนวก 1: นโยบายการใช้งานที่เหมาะสม

นโยบายการใช้งานตามมาตรฐานสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ของ Markem-Imaje

ในฐานะผู้ใช้อุปกรณ์ของ Markem-Imaje

ลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และการใช้งานอุปกรณ์อย่างมีความรับผิดชอบ

การใช้งานโดยได้รับอนุญาต

เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตและผ่านการฝึกอบรมการใช้งานเบื้องต้นเท่านั้นที่ควรมีสิทธิ์ใช้งานอุปกรณ์ Markem-Imaje

ลูกค้าจะต้องใช้อุปกรณ์ Markem-Imaje ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในคู่มือการใช้งานและคู่มือคำแนะนำ

ข้อควรระวังด้านความปลอดภัย

ลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามแนวทางด้านความปลอดภัยทั้งหมดของ Markem-Imaje

สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) ที่เหมาะสม

และรายงานความเสี่ยงหรือข้อกังวลด้านความปลอดภัยใดๆ ให้ทีมบริการที่ให้ความช่วยเหลือจากระยะไกลของ Markem-Imaje ทราบโดยทันที

การบำรุงรักษาและการตรวจสอบ

ดำเนินการตรวจสอบตามปกติและตรวจสอบเพื่อบำรุงรักษาเป็นประจำตามคำแนะนำของ Markem-Imaje

รายงานปัญหาเกี่ยวกับการบำรุงรักษา ความผิดปกติ

หรือการทำงานผิดปกติให้ทีมบริการที่ให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล Markem-Imaje ทราบโดยทันที

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือเหตุขัดข้อง

แนวทางการปฏิบัติงาน

ลูกค้าจะต้องศึกษาระบบควบคุมและกระบวนการใช้งานอุปกรณ์ของ Markem-Imaje

ก่อนการใช้งานในคู่มือการใช้งานที่มีให้และผ่านผู้ช่วยส่วนตัวออนไลน์ของ Markem-Imaje

ความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม

ใช้งานอุปกรณ์ Markem-Imaje ในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

โดยปฏิบัติตามแนวทางการจัดการของเสียจากวัสดุสิ้นเปลืองและอุปกรณ์

กิจกรรมต้องห้าม

ลูกค้าจะต้องไม่ใช้อุปกรณ์ Markem-Imaje

เพื่อจุดประสงค์หรือกิจกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาตซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยหรือความสมบูรณ์ของอุปกรณ์

ห้ามดัดแปลง แก๊ซ หรือใช้อุปกรณ์ Markem-Imaje

ผิดวัตถุประสงค์และอยู่นอกขอบเขตความสามารถที่กำหนด

ลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามข้อจำกัดการใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารข้อมูลสำคัญด้าน

ความปลอดภัย เอกสารข้อมูลจำเพาะเกี่ยวกับการใช้งานหมึก และเอกสารข้อมูลจำเพาะของเครื่องพิมพ์

การปฏิบัติตามข้อบังคับ

ลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ มาตรฐาน

และข้อกำหนดตามกฎหมายทั้งหมดที่ใช้บังคับกับการใช้งานอุปกรณ์ Markem-Imaje

การรายงานและความรับผิดชอบ

ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ดำเนินการทั้งหมดระหว่างใช้งานอุปกรณ์ Markem-Imaje

และรายงานการทำงานผิดปกติให้ทีมบริการระยะไกลของ Markem-Imaje ทราบ

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขอแนะนำให้ผู้ใช้งานเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานและความปลอดภัยของอุปกรณ์ Markem-Imaje

การปฏิบัติตามนโยบายการใช้งานตามมาตรฐานแสดงว่าผู้ใช้อุปกรณ์ Markem-Imaje

มีส่วนในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

ขณะเดียวกันยังเป็นการจัดการเวลาการทำงานของอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

หลักเกณฑ์การดำเนินการ

การร้องขอบริการรูปแบบใดก็ตามจะต้องดำเนินการผ่านเครื่องมือการบริการระยะไกลของ Markem-Imaje

จะมีการเรียกเก็บค่าแรงและค่าเดินทางในกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธการแก้ไขปัญหา

และการวินิจฉัยโดยทีมตัวแทนการสนับสนุนระยะไกลของ Markem-Imaje

ภาคผนวก 2: ขอบเขตการดำเนินการ

ในช่วงที่สัญญาบริการมีผล Markem-Imaje

จะมอบการบำรุงรักษาและบริการในระดับที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาตามนโยบายว่าด้วยสัญญาการบริการและการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ฉบับปัจจุบันของ Markem-Imaje ดังที่อธิบายไว้ในเอกสารประกอบฉบับนี้

1. วันที่และกำหนดการเข้าทำงานที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันตามกำหนดการเข้าทำงานเพื่อบำรุงรักษาที่วางแผนไว้ ซึ่งจะพิจารณาจากวันที่อุปกรณ์อาจพร้อมให้ตรวจสอบ และความถี่ของการเข้าทำงานที่วางแผนไว้ในสัญญา การเข้าบริการและเวลาเดินทางไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และจะต้องดำเนินการระหว่างชั่วโมงทำการตามปกติ ซึ่งก็คือ 8:00 น. ถึง 17:00 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ไม่รวมวันสุดสัปดาห์และวันหยุดธนาคาร

Markem-Imaje จะยืนยันกำหนดการอย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนการเข้าทำงานที่วางแผนไว้

ลูกค้าจะต้องแจ้งให้ Markem-Imaje ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 48

ชั่วโมงหากประสงค์จะยกเลิกหรือเลื่อนการเข้าทำงาน มิฉะนั้น Markem-Imaje

จะขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่อาจเกิดขึ้น

2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกันจะต้องครอบคลุมการดำเนินการบำรุงรักษาตามที่ Markem-Imaje กำหนด การตรวจสอบอุปกรณ์และเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนที่มีการสึกหรอจะต้องเป็นไปตามรายการตรวจสอบสำหรับการบำรุงรักษาซึ่ง Markem-Imaje อาจอัปเดตเป็นครั้งคราว

3. การบริการเชิงรุก: “การบำรุงรักษาเชิงรุก”

จะต้องครอบคลุมการเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนอะไหล่หลักบางส่วนของอุปกรณ์เป็นครั้งคราวตามที่

Markem-Imaje กำหนด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เชิงรุกจะเป็นไปตามอายุการใช้งาน (MTBF)

ของชิ้นส่วนอะไหล่ที่โปรแกรมการบำรุงรักษาเชิงป้องกันให้ความคุ้มครองเป็นครั้งคราวตามที่ Markem-Imaje กำหนด

4. เชิงแก้ไข: “การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข” จะต้องครอบคลุมการค้นหาชิ้นส่วนอะไหล่ ค่าแรงและค่าเดินทาง เพื่อสนับสนุนการซ่อมแซมเหตุขัดข้องบางประการที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานตามปกติเป็นครั้งคราวตามที่ Markem-Imaje กำหนด

และเป็นไปตามนโยบายการใช้งานอย่างเหมาะสมและนโยบายช้อยกเว้น (“ภาคผนวก 1:

นโยบายการใช้งานอย่างเหมาะสม” และ “ภาคผนวก 3: นโยบายช้อยกเว้น”)

การเข้าช่วยเหลือเพื่อแก้ไขแต่ละครั้งจะต้องเป็นไปตามการวิเคราะห์ร่วมกับช่างบริการทางเทคนิคของ

Markem-Imaje ในบางกรณี Markem-Imaje

จะขอสงวนสิทธิ์ในการเข้าช่วยเหลือเพื่อแก้ไขโดยใช้การบริการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่หรืออุปกรณ์ที่เสียหาย (บริการ AES) ผ่านศูนย์ซ่อมแซม Markem-Imaje ในพื้นที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

5. ชิ้นส่วนอะไหล่ Markem-Imaje

จะรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับการบำรุงรักษาเชิงรุกและการบำรุงรักษาเชิงป้องกันภายใต้สัญญาบริการระดับขั้นสูงและขั้นสูงสุดตามที่กำหนดไว้ในรายการตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่ที่ Markem-Imaje

พิจารณาว่ามีข้อบกพร่องระหว่างการเข้าบริการสำหรับการบำรุงรักษาเพื่อแก้ไขภายใต้สัญญาบริการระดับขั้นสูงสุดเท่านั้น ยกเว้นกรณีที่ระบุไว้ในนโยบายการใช้งานอย่างเหมาะสมและนโยบายช้อยกเว้น

ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถูกระบุว่ามีข้อบกพร่องจะยังเป็นทรัพย์สินของ Markem-Imaje เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินและวิเคราะห์ทางเทคนิค

6. การให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง: หากจำเป็น Markem-Imaje จะให้คำแนะนำใด ๆ ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่ดำเนินการบำรุงรักษาใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมและ/หรือเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์
โดยพวกเขาจะได้รับคำแนะนำระหว่างการเข้าบริการตามกำหนดการภายใต้สัญญานี้ อย่างไรก็ตาม คำแนะนำนี้ไม่ได้มาทดแทนการฝึกอบรมเต็มรูปแบบแต่อย่างใด ตัวแทนของ Markem-Imaje อาจมีการเสนอราคาสำหรับการฝึกอบรมเพิ่มเติม
7. รายงานการเข้าทำงาน: Markem-Imaje จะจัดทำรายงานการเข้าบริการและแบบฟอร์มเช็คลิสต์กับลูกค้า โดยจะมีรายละเอียดกิจกรรมการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เชิงรุก และการบำรุงรักษาที่ได้ดำเนินการ ลูกค้าจะต้องลงนามในรายงานนี้ และการลงนามจะถือเป็นการยืนยันการให้บริการ
8. การบริการในกรณีฉุกเฉิน Markem-Imaje จะมอบการเข้าช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินแบบเร่งด่วนให้แก่ผู้ถือสัญญาบริการระดับมาตรฐาน ขั้นสูง และขั้นสูงสุดตามรูปแบบการบริการในสัญญา
9. การบริการนอกสถานที่โดยผู้เชี่ยวชาญ:
การบริการนี้มีให้เฉพาะลูกค้าที่ซื้อตัวเลือกนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ Markem-Imaje
ตัวแทนของ Markem-Imaje และลูกค้าจะต้องจัดกำหนดการประชุมเป็นประจำโดยมีจุดประสงค์เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาการบำรุงรักษาและ/หรือปัญหาการใช้งานซึ่งระบุได้ในช่วงที่สัญญาบริการมีผล
ประเด็นที่พูดคุยในการทบทวนการบำรุงรักษาและการใช้งานอาจประกอบด้วย:
 - การทบทวนปัญหาทางเทคนิค
 - การทบทวนประสิทธิภาพการใช้งานและบำรุงรักษาของทีมฝ่ายเทคนิคของลูกค้า
 - การยกระดับความร่วมมือทางเทคนิค

ภาคผนวก 3: นโยบายช้อยกเว้น

Markem-Imaje จะไม่รับผิดชอบภายใต้สัญญาที่ต่อบริการและการซ่อมแซมในกรณีที่ช้อยกเว้นใด ๆ ที่กำหนดไว้ในนโยบายนี้ครอบคลุมข้อบกพร่องหรือความล้มเหลว

การบริการโดย Markem-Imaje ภายใต้สัญญานี้ไม่ครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้:

- ค่าเดินทางและค่าแรงที่เกิดขึ้นในกรณีที่อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งานหรือไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ณ เวลาที่ Markem-Imaje มาถึงตำแหน่งที่ตั้งเพื่อส่งมอบบริการเชิงป้องกันหรือเชิงรุก
- การดำเนินการบำรุงรักษาขั้นแรกที่อยู่ในความรับผิดชอบของลูกค้าตามคู่มือแนะนำวิธีการใช้งานของ Markem-Imaje
- การส่งมอบหรือเปลี่ยนวัสดุสิ้นเปลืองหรือชิ้นส่วนอะไหล่ หากรวมอยู่ในสัญญา
- การฝึกอบรมที่ครบถ้วนตามที่เสนอโดยแผนกฝึกอบรมของ Markem-Imaje
- การดำเนินการเพื่อความสวยงาม เช่น การทำความสะอาด การทาสี และการปรับปรุงโครงสร้างภายนอก (coachwork)
- การดัดแปลงที่ลูกค้าระบุ
- การถอดออก เคลื่อนย้าย หรือการฟื้นฟูอุปกรณ์ให้กลับสู่สภาพการทำงาน
- การตรวจสอบและบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมรอบอุปกรณ์การติดตั้ง

Markem-Imaje จะไม่รับผิดชอบภายใต้สัญญาที่ต่อบริการและการซ่อมแซมหากเหตุการณ์ใด ๆ ต่อไปนี้ครอบคลุมข้อบกพร่องหรือความล้มเหลว:

- การซ่อมแซมเหตุขัดข้องหรือความเสียหายที่เกิดจากไฟ น้ำ ฟ้าผ่า ภัยธรรมชาติ การประท้วง จราจร การก่อความไม่สงบโดยพลเมือง หรือปฏิบัติการโดยหน่วยงานรัฐฝ่ายพลเรือนหรือทหาร
- การซ่อมแซมเหตุขัดข้องหรือความเสียหาย หรือการปรับเปลี่ยนจากการใช้งานผิดวัตถุประสงค์ อุบัติเหตุ ความประมาท การใช้งานในทางที่ผิด การบำรุงรักษาผิดพลาดโดยลูกค้า การพยายามซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์โดยลูกค้าหรือบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต
- การซ่อมแซมเหตุขัดข้องหรือความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานวัสดุสิ้นเปลือง ชิ้นส่วนอะไหล่ และอุปกรณ์เสริมที่ Markem-Imaje ไม่ใช่ผู้จัดจำหน่าย
- การพยายามปรับเปลี่ยนหรือความเสียหายที่เกิดจากการติดตั้งหรือใช้งานอุปกรณ์อย่างไม่เหมาะสม หรือการให้อุปกรณ์สัมผัสกับสภาพแวดล้อม พลังงาน และข้อกำหนดการใช้งานนอกเหนือจากที่ Markem-Imaje แนะนำ
- การซ่อมแซมความเสียหายจากแหล่งจ่ายกระแสไฟไม่ทำงาน
- ในทุกกรณีที่กล่าวถึงข้างต้น Markem-Imaje อาจดำเนินการซ่อมบำรุงหรือการดัดแปลงในลักษณะอื่น ๆ ตามความเหมาะสม และลูกค้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการซ่อมบำรุงและการดัดแปลงดังกล่าว ณ ราคาปัจจุบันที่ Markem-Imaje กำหนดรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

Markem-Imaje จะไม่พิจารณาสิทธิ์ตามสัญญาในกรณีต่อไปนี้:

- มีการไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพันที่ระบุด้านล่างในนโยบายการใช้งานตามมาตรฐาน (“ภาคผนวก 1: นโยบายการใช้งานตามมาตรฐาน”)
- ลูกค้าไม่อนุญาตให้ตัวแทนบริการระยะไกลดำเนินการวินิจฉัยสาเหตุหลักภายใต้การรับประกันและสัญญาบริการระดับขั้นสูงสุด
- ไม่มีการใช้อุปกรณ์และการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการใช้งานตามคำแนะนำ
- บุคคลที่ไม่ได้รับการรับรองดำเนินการซ่อมบำรุงอุปกรณ์
- มีการใช้อุปกรณ์ที่ไม่ได้รับการรับรองกับอุปกรณ์ Markem-Imaje
- การใช้งานไม่ตรงกับการใช้งานเบื้องต้นที่ระบุในวันที่ขายสัญญา