

马肯依玛士硬件维护和支持合同

条款和条件

1:目的

本马肯依玛士硬件维护和支持合同条款和条件（简称“条款”）旨在定义马肯依玛士（简称“马肯依玛士”）向客户（简称“客户”）提供特定硬件维护和支持服务（简称“服务”）的具体条款和条件，如马肯依玛士服务提案（简称“提案”）中所述。提案和任何订单确认书和/或马肯依玛士的发票，连同这些条款以及马肯依玛士以书面形式接受的任何服务规范，构成双方就服务达成的完整协议，由此产生的任何合同应仅受此类文件和这些条款（简称本“协议”）规定的制约，并且客户已经或此后提议的任何额外或不同的条款，无论是在采购订单或其他通讯方式，均在此被拒绝，并且除非经马肯依玛士签署和批准，否则不予适用。

2:服务合同协议的生效日期和期限

本协议的有效期自本协议开始日期起，并在提案规定的有效期内持续有效，直至根据本协议终止（简称“期限”）。

3:先决条件

客户仅可针对提案中序列号所参考的设备（简称“设备”）来购买服务。本协议不为任何软件产品或解决方案提供软件维护和支持，包括但不限于任何 CoLOS® 软件产品许可证，以及任何基于使用 CoLOS® 软件应用程序工具包 (CAT) 构建项目的智能包装解决方案。客户可为这些产品和解决方案单独购买软件维护和支持协议

4：协议范围

在期限内，马肯依玛士应根据当时现行的马肯依玛士硬件维护和支持合同政策（简称“政策”）提供提案中规定的水平的服务，该政策详见：<https://www.markem-imaje.com/terms-and-conditions>。政策被纳入本条款，并被视为协议的一部分。

5:不可抗力

除本协议项下的付款义务外，任何一方均不对其合理控制之外的情况造成的任何延误或故障承担责任，包括但不限于天灾、战争或其他敌对行动、恐怖行为、政府行为、政府限制、罢工、火灾、洪灾、地震、停工、禁运、流行病、疫情、停电、互联网中断或故障、网络主机提供商、互联网服务提供商或互联网设施或网络的故障或延误，或遭遇服务攻击或黑客攻击。

6:客户义务

客户应负责遵守本政策规定的义务。此外，客户应负责每班安排至少一名接受过基本指导培训的人员，来排除故障并执行基本维护操作。基本维护程序包括但不限于：喷头日常维护、油墨/溶剂量检查，以及打印头调整墨线等。客户应尽一切合理努力，自行解决这些基本问题。这些基本日常维护程序具有强制性，若未完成或完成不当，可能会给客户造成不必要的费用付出。建议客户在马肯依玛士培训中心或客户地点，对必要人员进行培训。

放弃培训 - 如果客户拒绝对操作设备的每个班次的人员进行基本指导培训，马肯依玛士对于因缺乏基本维护知识而导致故障概不负责。无论本协议中是否有其他规定，马肯依玛士执行的任何此类服务工作均按照现行马肯依玛士标准费率收费。

此外，客户同意：

- ▶ 尊重并遵守马肯依玛士用户手册和说明手册中所述的设备安装规范
- ▶ 尊重并遵守马肯依玛士用户手册和说明手册中所述的使用和日常维护说明。
- ▶ 在设备中仅使用马肯依玛士指定的耗材、备件和附件。

- ▶ 使用符合马肯依玛士在使用说明中所述标准的电源。如果测试表明电力系统不正常，客户必须采用保护装置（电流逆变器、系统调节器等）。如果客户不这样做，马肯依玛士有权终止本协议。
- ▶ 在马肯依玛士维护指导会议期间任命一名客户代表。
- ▶ 禁止除马肯依玛士有资质的代表以外的任何人，对设备进行除马肯依玛士用户手册、说明手册、Virtual Assistant 虚拟助手定义，或马肯依玛士技术服务建议的日常维护操作以外的其他操作。
- ▶ 马肯依玛士到达现场进行预防性和主动性维护时，设备必须处于完全可操作和运行的状态。
- ▶ 设备和耗材到达现场时将其交由马肯依玛士处理；根据马肯依玛士履行协议项下服务的合理需要，为马肯依玛士支持人员提供进入和使用客户场所、资源、设备和人员的权限；保存一份由客户和马肯依玛士执行的所有维护操作的更新记录，并在到访当天将其提供给马肯依玛士；服务期间随时待命；在服务结束时准备好重新启动设备。
- ▶ 在马肯依玛士代表到访之前，告知适用于客户现场到访和安全规则。
- ▶ 每次服务结束时签署到访报告。
- ▶ 按时向马肯依玛士支付所有款项。
- ▶ 若任何设备出现运行不正常的情况，应立即通知马肯依玛士。
- ▶ 若发生灾难导致设备无法使用或将设备出售给第三方，应立即通知马肯依玛士。
- ▶ 尊重并遵守所有软件的所有软件许可条款。
- ▶ 尊重并遵守与软件支持相关的任何软件升级的所有安装规范和说明。

马肯依玛士因客户未遵守其义务而提供的任何服务均将按照现行有效费率向客户开具发票。

7:价格和付款条件

任何适用于商品或服务的个人财产税、销售税、使用税、消费税、进口税、关税、增值税或类似税款，若不是按马肯依玛士收入来衡量，均应由客户支付。马肯依玛士将根据提案中规定的费用提供服务。该费用，加上任何适用的税费或财务费用应按照提案中的规定来支付。按照约定的时间表开具的发票应在发票开具之日后三十天内付清发票金额，不得有折扣。逾期款项应自到期日起按逾期款项的1.5%（百分之一.五）的月利率承担罚息，且无需给予违约通知。本条款并不意味着马肯依玛士放弃适用法律允许的任何其他追索权、权利或行动。特别是，马肯依玛士可拒绝履行服务或其任何部分。马肯依玛士

8：机密信息

马肯依玛士（或其任何分销商或配套商商）向客户披露的所有非公开、机密或专有信息，包括但不限于规格、样品、图案、设计、计划、图纸、文件、数据、运营数据、业务运营、客户名单、定价、折扣或返利，无论是口头披露还是以书面、电子或其他形式或媒体披露或访问，无论是否标记、指定或以其他方式确定为与本协议有关的“机密”，均为机密信息，仅用于履行本协议，除非经马肯依玛士事先书面授权，否则不得披露或复制。在不限制前述条款的情况下，本协议的条款和存续属于马肯依玛士的机密信息。在履行服务期间交换的任何机密信息须仅供客户用于提供或接收服务，未经马肯依玛士事先书面同意，客户不得直接或间接向任何第三方披露或允许披露。应马肯依玛士的要求，客户应立即归还或销毁从马肯依玛士收到的所有文件和其他材料。马肯依玛士有权就任何违反本节的行为获得禁令救济。本节不适用于以下信息：(a) 公共领域的信息；(b) 披露时为客户所知；或 (c) 客户在非保密的基础上从第三方合法获得的信息。客户自身不得，也不得允许任何一方对马肯依玛士的产品和/或产品组件进行逆向工程。本协议第 8 条项下的义务将在本协议因任何原因终止或到期后继续有效。

9: 专有权利和侵权通知

本协议中或与本协议相关的所有知识产权和专有技术，以及与本协议相关的所有设计、文件、软件、程序、发明、技术或信息（简称“知识产权”）均由马肯依玛士拥有或授予马肯依玛士，本协议中的任何内容均不具有将该等知识产权的所有权转让给客户的效力。若任何第三方提出要求、索赔或诉讼，声称客户根据马肯依玛士就该等知识产权发出的任何指令和指示正确使用的知识财产，侵犯了马肯依玛士交货所在国家/地区的第三方拥有的任何专利或其他知识产权，客户应：(i) 立即以书面形式通知马肯依玛士该等索赔；(ii) 不得承认或尝试解决该等索赔或做出妥协；(iii) 明确授权马肯依玛士进行所有谈判和诉讼，并解决由该等索赔引起的所有诉讼；以及 (iv) 向马肯依玛士提供马肯依玛士合理要求的所有可用信息、文件和协助。

在协议期限内，客户应：

- (a) 采取一切商业上合理的措施保护知识产权（包括其所有副本）不受侵犯、盗用、盗窃、滥用或未经授权的使用；
- (b) 由马肯依玛士承担费用，采取马肯依玛士可能合理要求的所有措施，协助马肯依玛士维护知识财产的知识产权的有效性、可执行性和马肯依玛士的所有权；
- (c) 如果客户意识到以下情况，应立即书面通知马肯依玛士：
 - (i) 任何实际或疑似侵犯、滥用或以其他方式侵犯马肯依玛士在知识财产中或与知识财产相关的知识产权；或
 - (ii) 声称知识财产，包括知识财产的任何生产、使用、营销、销售或其他处置知识财产，全部或部分侵犯、滥用或以其他方式侵犯任何人士的知识产权或其他权利；以及
- (d) 在马肯依玛士进行任何索赔、起诉、诉讼或其他法律程序时，以一切合理的方式充分配合并协助马肯依玛士，以防止或减少任何实际或面临的侵犯、滥用或侵犯马肯依玛士在知识财产中权利的情况，并尽力解决与软件有关的任何索赔，包括让客户的员工应要求作证，并提供相关记录、文件、信息、样品、样本等，以供调查或审判。

10: 有限保证

马肯依玛士保证，本服务将按照行业中普遍适用的合理商业标准和马肯依玛士“保修政策”（可根据客户要求提供）中规定的保修以熟练的方式提供。本保证不应解释为对任何设备的性能或操作的保证。此保证仅适用于客户。客户对违反本保证的唯一补救措施是马肯依玛士以符合本保证的方式及时提供服务，而无需向客户收取额外费用。任何修复都将按“原样”提供。任何固件升级和新版本都将在发布时有效的任何保证下提供，如果没有，则按“原样”提供。

11: 其他保证的免责声明

除本协议另有规定外，马肯依玛士不承担与服务和设备有关的所有明示或暗示的保证和条件，包括对适销性、不侵权和适用于特定目的之所有暗示保证，或因交易、使用或贸易惯例而产生的所有暗示保证。本协议中规定的保证和补救措施是排他性的，应取代所有其他保证，无论口头或书面，明示或暗示的保证。

12: 责任限制

a. 尽管本协议中有任何相反规定，马肯依玛士对客户或任何其他因人因本协议而引起或与本协议有关的以下任何类型的损失或损害概不承担责任，无论是由侵权行为（包括疏忽）、违约、违反保证、产品责任或其他原因引起，也无论此类损失或损害是否可预见、已预见或已知：(i) 任何业务、利润、商誉、收入、合同、预期储蓄、任何浪费支出、生产停工、材料或产品的损失或损坏、第三方索赔或任何数据损失或损坏（无论这些类型的损失和损害是直接、间接还是后果性的）方面的损失；或 (ii) 任何形式的一般性、惩罚性、特殊性、附带性、连带性、间接性或后果性损失或损害。

b. 在任何情况下，由马肯依玛士提供的服务，或本协议引起的或与之相关的马肯依玛士的累计责任，无论是由违约、侵权（包括疏忽）或其他原因引起或与其相关，均不得超过马肯依玛士因提供引起此类诉讼的服务而获得的净额。双方承认，费用是根据上述责任限制厘定的。

c. 客户根据本协议提出的任何索赔，均应在该等服务发票开具之日起（1）年内提出。

g.任何违反第 (a) 至 (f) 款的行为均构成对本协议基本要素的重大违约，马肯依玛士应有权寻求适当的补救措施，包括但不限于：

- (i) 终止本协议；以及
- (ii) 等于本协议总价值和出口货物价格的罚款

h.客户应立即告知马肯依玛士在适用第(a)至(f)款时出现的任何问题，包括第三方可能妨碍第(a)至(c)款目的之任何相关活动。客户应在收到此类信息的简单请求后两周内，向马肯依玛士提供有关遵守第(a)至(f)款义务的信息。

i.尽管有上述规定，若违反本协议第 15 条或未能遵守任何适用的贸易法规、制裁或出口管制法律，客户应承担全部责任，并负责赔偿并使马肯依玛士免于遭受因客户不遵守规定而产生的任何及所有罚款、罚金、损害赔偿金、律师费、法律费用和任何其他费用。

j.客户同意赔偿、抗辩并使马肯依玛士、其管理人员、董事、员工和代理人免受因客户违反贸易合规、制裁或出口管制法律而引起或与之相关的任何和所有索赔、责任、罚款、损害、损失或费用（包括合理的律师费和诉讼费）。

16: 转让

未经马肯依玛士授权人员的事先书面批准，客户不得转让本协议。此类批准可能因任何原因而被保留。

17: 语言

本协议应采用英语和马肯依玛士注册办事处所在国的当地语言拟定，如发生任何争议，在诉讼中当地官方语言优先于英语适用。

18 : 其他

本协议代表双方就本协议标的达成的完整协议，并取代之前的所有书面或口头协议或谅解（如有）。除非双方以书面形式签署，否则任何试图修改、修订或终止本协议任何条款的行为均不具有约束力。

马肯依玛士保留权利，可将本协议中规定的某些服务分包给其选择的任何公司。

本协议要求的任何通知均应视为在通过预付邮资的挂号信邮寄后三天发出，或在通过国际公认的隔夜快递邮寄后一天发出，无论哪种情况，均应按正确的地址发送给接收方。

19 : 适用法律和争议解决

本协议以及因马肯依玛士与客户之间的关系而产生的所有索赔，应据马肯依玛士所在国或地区的法律解释、管辖和执行，不考虑任何法律冲突原则，并排除《联合国国际货物销售公约》。双方同意，马肯依玛士与客户之间因本合同或双方之间的任何交易而产生的或与之相关的所有诉讼均受马肯依玛士所在国或地区法院的排他管辖权管辖，且双方特此同意此类法院的司法管辖权。