

馬肯依瑪士硬體維護與支援合約

條款與條件

1：宗旨

這些馬肯依瑪士硬體維護與支援合約條款與條件（以下稱「條款」）旨在定義馬肯依瑪士（以下稱「馬肯依瑪士」）為客戶（以下稱「客戶」）提供某些硬體維護與支援服務（以下稱「服務」）的具體條款與條件，服務內容已在馬肯依瑪士服務提案（以下稱「提案」）中列出。提案、馬肯依瑪士的任何訂單確認和/或發票，連同這些條款及馬肯依瑪士以書面形式接受的服務規格，構成雙方就服務達成的完整協議，且任何由此產生的合約應僅受此類文件與條款的規範（以下稱「協議」），且任何客戶已提出或日後提出的附加條款或不同條款，無論是在採購訂單、其他通訊中或以其他方式提出，皆在此被拒絕，除非馬肯依瑪士簽署並批准，否則不適用。

2：服務合約協議的生效日期與期限

協議期限將自服務開始日期起計算，並在提案中規定的期間內有效，直至根據本協議終止為止（以下稱「期限」）。

3：先決條件

客戶只能就提案中依序號標示的設備（以下稱「設備」）購買設備方面的服務。本協議不提供任何軟體產品或解決方案的軟體維護與支援服務，包含但不限於任何 CoLOS® 軟體產品授權，以及任何基於 CoLOS® 軟體應用程式工具組 (CAT) 內建專案的包裝智慧解決方案。客戶可另行購買這些產品和解決方案的軟體維護與支援合約。

4：協議範圍

在期限內，馬肯依瑪士應根據提案中列出的服務級別，並依照當時最新的馬肯依瑪士硬體維護與支援合約政策（以下稱「政策」）提供服務，該政策可在以下網址查詢：<https://www.markem-imaje.com/terms-and-conditions>。政策透過參引併入這些條款，並視為協議的一部分。

5：不可抗力

除了付款義務之外，任何一方無需對因其合理控制範圍之外的情況（包括但不限於天災、戰爭或其他作戰行動、恐怖主義行為、政府行為、政府限制、罷工、火災、洪水、地震、停工、禁運、流行病、大流行、停電、網際網路中斷或失效、網頁託管提供者的失效或延遲、網際網路服務提供者或網際網路設施或網路的中斷、或服務攻擊或駭客行為）所引起的延遲或失效負責。

6：客戶義務

客戶應負責遵守政策中規定的義務。此外，客戶應確保**每**班次至少有一名受過基本指導訓練的人員，負責排除故障並執行簡單的維護操作。簡單的維護程序包括但不限於：清潔**髒污**的列印頭、墨水/溶劑液位較低，以及列印頭的調整。客戶應盡一切合理努力，在內部解決這些簡單的問題。務必執行這些簡單的維護程序，若未完成或未正確完成，可能對客戶產生不必要的成本。建議客戶在馬肯依瑪士訓練中心或客戶所在地訓練相關人員。

放棄訓練：如果客戶拒絕為**每**個班次的操作人員提供基本指導訓練，馬肯依瑪士不會對由於缺乏基本維護知識而導致的失效負責。任何由馬肯依瑪士執行的此類服務工作，將依照馬肯依瑪士現行的標準費率收費，無論協議中是否有其他規定。

此外，客戶還同意：

- ▶ 遵守並依照馬肯依瑪士使用者手冊和說明手冊中所述的設備安裝規範進行操作。
- ▶ 遵守並依照馬肯依瑪士使用者手冊和操作手冊中所述的使用和例行維護說明進行操作。
- ▶ 僅在設備中使用馬肯依瑪士指定的耗材、備用零件和配件。
- ▶ 使用符合馬肯依瑪士在使用說明中規定之標準的電流。如果測試結果顯示電力系統不穩定，客戶必須使用保護裝置（電流換流器、系統調節器等）。如果客戶未採取措施，馬肯依瑪士有權終止協議。

- ▶ 在馬肯依瑪士維護指導課程期間，指派一名客戶代表參加。
- ▶ 除了馬肯依瑪士使用者手冊、說明手冊、虛擬助理中規定，或馬肯依瑪士技術服務建議的例行維護操作之外，禁止由除馬肯依瑪士合格代表之外的人員進行設備維護工作。
- ▶ 在馬肯依瑪士抵達現場進行預防性和主動維護時，確保設備處於全面運轉狀態。
- ▶ 在馬肯依瑪士抵達現場時，由馬肯依瑪士處理相關設備和耗材；向馬肯依瑪士支援人員合理提供進入和使用客戶場地、資源、設備和人員的權限，方便馬肯依瑪士執行協議中的服務；保持所有由客戶與馬肯依瑪士進行之維護操作記錄的更新，並在巡訪當日提供給馬肯依瑪士；在干預期間確保有人員在場；並準備在巡訪結束時重新啟動設備。
- ▶ 在巡訪之前，將客戶現場適用的進出規則和安全規定告知馬肯依瑪士代表。
- ▶ 在每次干預結束時的巡訪報告上簽名。
- ▶ 在付款到期時向馬肯依瑪士支付所有款項。
- ▶ 立即向馬肯依瑪士回報任何設備操作不佳的情況。
- ▶ 若因災害導致設備無法使用或向第三方銷售設備時，立即通知馬肯依瑪士。
- ▶ 遵守並依照所有軟體的授權條款。
- ▶ 遵守並依照任何軟體支援相關升級的安裝規範和說明。

若馬肯依瑪士提供的任何服務是因客戶未能履行其義務所導致，則該服務將依照有效的現行費用向客戶開具發票。

7：價格與付款條件

任何適用於商品或服務的動產稅、銷售稅、使用稅、消費稅、進口稅、關稅、增值稅或類似稅賦，均由客戶支付，且不包括以馬肯依瑪士收入為基礎的稅項。服務將由馬肯依瑪士根據提案中規定的費用提供。此費用加上任何適用的稅賦或財務費用，應由客戶依照提案中的規定支付。根據商定的時間表，發票須在發票日期後三十天內淨額結算，且不得扣除折扣。逾期金額不需要發出違約通知，且應從到期日起依照該金額的 1.5% 月利率，計算違約利息。目前條款並不表示馬肯依瑪士放棄任何適用法律所允許的其他追索權、權利或行動。特別是，馬肯依瑪士可拒絕履行全部或部分服務。馬肯依瑪士

8：機密資訊

無論馬肯依瑪士（或其任何分銷商或分銷供應商）以口頭、書面、電子或其他形式或媒體披露或取用，且無論是否被標記、指定或以其他方式識別為與協議相關的「機密資訊」，由馬肯依瑪士向客戶披露的所有非公開、機密或專有資訊，包括但不限於規格、樣品、圖案、設計、計畫、圖紙、文件、資料、操作資料、業務營運、客戶名單、定價、折扣或回扣，均屬於僅用於履行協議的機密資訊，且不得在未經馬肯依瑪士事先書面授權的情況下披露或複製。除了上述限制之外，協議的條款與存在本身也是馬肯依瑪士的機密資訊。客戶僅可將任何在服務履行期間交換的機密資訊用於提供或接受服務，且不會在未經馬肯依瑪士事先書面同意的情况下，直接或間接向第三方披露。根據馬肯依瑪士的要求，客戶應立即歸還或銷毀所有從馬肯依瑪士接收的文件及其他材料。對於任何違反本節條款的行為，馬肯依瑪士有權申請禁制令。此條款不適用於以下資訊：(a) 屬於公開領域的資訊；(b) 客戶在披露時已知曉的資訊；或 (c) 客戶從第三方合法獲得，且無須保密的資訊。客戶不得自行或允許任何相關方對馬肯依瑪士的產品或其元件進行逆向工程。在協議因任何原因終止或期滿後，本條款第 8 條的義務仍然有效。

9：所有權權利與侵犯專利權通知

所有與本協議相關的智慧財產權和專有技術，包括與協議相關的所有設計、文件、軟體、程式、發明、技術或資訊（以下稱「智慧財產」），均為馬肯依瑪士所擁有或取得授權，且本協議中任何內容均不會將這些智慧財產權的所有權轉讓給客戶。若任何第三，聲稱客戶依照馬肯依瑪士根據該智慧財產權發佈或與之相關的任何說明和指引，正確使用該智慧財產權，並據此提出的要求、索賠或訴訟，侵犯了第三方在馬肯依瑪士交貨國家/地區的任何專利或其他智慧財產權，客戶：

- (i) 應立即以書面通知馬肯依瑪士此類索賠；
- (ii) 不得承認，或試圖解決或影響該索賠；
- (iii) 授權馬肯依瑪士全權處理所有與此類索賠相關的談判和訴訟，並解決所有訴訟；以及
- (iv) 向馬肯依瑪士提供所有可用的資訊、文件和援助，且符合馬肯依瑪士合理的要求。

在期限內，客戶應：

- (a) 採取所有商業上合理的措施，以保護智慧財產（包括其所有副本）不受侵害、挪用、盜竊、誤用或未經授權的存取；
- (b) 在馬肯依瑪士承擔費用的前提下，根據馬肯依瑪士合理的要求，協助其維護智慧財產權的有效性、可執行性和所有權；
- (c) 在注意到以下情況時，立即以書面通知馬肯依瑪士：

- (i) 任何實際或疑似侵害、挪用或其他違反馬肯依瑪士智慧財產權的行為；或者
- (ii) 任何對智慧財產生產、使用、行銷、銷售或其他處置提出的索賠，全部或部分侵害、挪用或以其他方式違反了任何人的智慧財產權或其他權利的行為；以及

在馬肯依瑪士進行任何索賠、訴訟、法律行動或法律程序時，以一切合理方式充分配合並協助馬肯依瑪士，以防止或減輕任何對馬肯依瑪士權利造成的實際或威脅性侵權、挪用或侵犯等行為，並嘗試解決任何與智慧財產權相關的索賠，包括根據要求讓客戶的員工作證，並在證據開示程序或審判過程中提供相關記錄、文件、資訊、樣本、樣品等項目。

10：有限保固

馬肯依瑪士保證服務將依照業內現行合理商業標準，以技術純熟的方式執行，並遵守馬肯依瑪士「保固政策」中規定的保固條款（可依客戶要求提供）。此保固不應被解釋為任何設備的效能或操作保固。此保固僅適用於客戶。若違反此保固，客戶的唯一補救措施為馬肯依瑪士及時以符合此保固的方式履行服務，且不向客戶收取額外費用。任何修復均以「依現狀」的形式提供。任何韌體升級和新版本的發佈將根據發佈時的任何有效保固條款提供，否則以「依現狀」的形式提供。

11：其他保固的免責聲明

除了協議中所述的條款之外，馬肯依瑪士否認所有與服務和設備相關之明示或暗示的保固與條件，包括所有適銷性、非侵權性和特定用途適用性的暗示保固，或因交易過程、使用或貿易行為為引發的保固。本協議中規定的保固和補救措施具有排他性，且代替所有其他明示或暗示的保固，無論是口頭或書面形式。

12：責任限制

a. 儘管協議中有任何相反的條款，馬肯依瑪士還是不對客戶或任何其他他人因以下根據協議或與之相關的損失或損害類型承擔責任（無論是因侵權行為（包括過失）、違約、違反保固、產品責任或其他原因引起，且無論此類損失或損害是否可預見、已預見或已知）：(i) 任何業務、利潤、商譽、收入、合約、預期儲蓄的損失；任何浪費的支出；停工時間；材料或產品的損失或損壞；第三方索賠或任何資料的損失或毀損（無論是直接、間接或結果性損失或損害）；或者 (ii) 任一種一般性、懲罰性、特殊性、偶然性、促成性或間接或結果性的損失或損害，無論引發原因為何。

b. 在任何情況下，無論是因違約、侵權行為（包括過失）或其他原因引起，馬肯依瑪士因其提供的服務或本協議引起或與之相關的總體責任，均不得超過該公司因提供此類服務而收到的淨額。雙方確認，該費用是根據前述責任限制的條款確定。

c. 客戶就協議提出的任何索賠，必須在此類服務的發票日期起一 (1) 年內提出。

13：終止

除非本地法律禁止，協議在以下情況下將立即終止：

- (i) 若客戶將設備出售給第三方，則須在銷售後五 (5) 天內通知馬肯依瑪士，並附上銷售證明。終止將於銷售日期生效。
- (ii) 若設備發生難以補救的損壞，客戶必須在損壞發生後五 (5) 天內通知馬肯依瑪士。終止將於損壞日期生效。
- (iii) 客戶違反協議時，包括但不限於未準時支付費用或未遵守馬肯依瑪士建議的用途和維護說明。在此類情況下，馬肯依瑪士可立即終止協議，且不需要向客戶發出通知。

馬肯依瑪士應有權隨時終止協議，但至少須提前三十 (30) 天向客戶發出書面通知。

在上述所有情況中，馬肯依瑪士將有權在事件發生日前，依時間比例要求支付協議規定的所有費用，並依比例向客戶退還當時有效之條款剩餘期限內的費用。

14 : 資料隱私權

在商業關係期間，若雙方分享個人資訊，則將遵守所有與個人資料相關的適用法律和規範。如需進一步資訊，請參閱以下網站：<https://www.markem-imaje.com/privacy>

15 : 合規與出口管制

a. 在履行協議中的義務及行使其權利時，客戶應一律以具有道德的方式行事並遵守所有適用之 (i) 任何相關政府、行政或監管機構的立法、規範、實務守則、指引及其他要求；(ii) 普通法；以及 (iii) 在美國及馬肯依瑪士和客戶確立或進行協議營運的司法管轄區中，任何具有約束力的法庭命令、判決或裁定（統稱為「法律」），包括（但不限於）任何不時生效之關於賄賂、欺騙性行為、舞弊行為和/或洗錢的法律（包括但不限於《美國海外反腐敗法》和 2010 年《英國賄賂法》），可能會修訂，以及任何適用的進出口條例、稅務和/或關稅（「進口/出口法律立法」）不時生效。

b. 客戶應確保根據協議從馬肯依瑪士獲得的產品及任何其他產品或技術，不會以違反進出口條例的方式出口、銷售、改變用途、轉移或以其他方式處置，無論是以原始形式或併入其他項目中。

c. 馬肯依瑪士期望客戶遵守所有相關的出口管制法律和規範，且不會直接或間接與受限方或受限終端用途展開業務。客戶承認並接受，馬肯依瑪士已確定不會直接或間接向美國、歐盟或瑞士制裁計畫涉及的國家/地區銷售、供應、轉移或出口產品、軟體或服務。此外，基於烏克蘭非管制區（例如克里米亞、塞瓦斯托波爾、札波羅熱、盧甘斯克人民共和國 (LNR)、赫爾松、頓涅茨克人民共和國 (DNR)）、俄羅斯、古巴、伊朗、敘利亞、蘇丹、北韓和阿富汗的當前政治和人道主義局勢，以及與這些地區貿易相關的聲譽和業務風險，馬肯依瑪士已確定不會將根據協議或與之相關的产品，直接或間接銷售、出口或再出口至這些國家/地區的客戶和使用者、用於這些對象或提供支援（包括交付備用零件和耗材）。至於緬甸，首先應與馬肯依瑪士逐案確認向該國銷售和提供支援。國家/地區清單可能因國際事件而有所變化，馬肯依瑪士將據此更新此清單。此外，馬肯依瑪士可自行確定不向受限方清單中的實體銷售或支援產品。若馬肯依瑪士拒絕向任一國家/地區或實體銷售和提供支援，客戶將無權向其提出任何索賠。客戶不得將根據協議或與之相關的产品，直接或間接銷售、出口或再出口至上述任何國家/地區或用於這些地區。

d. 客戶應盡其最大努力，確保 (a) 至 (c) 項的目的不會因商業鏈下游的任何第三方（包括可能的轉售商）而受阻。

e. 客戶應設立並維持適當的監控機制，以偵測商業鏈下游的任何第三方（包括可能的轉售商）是否試圖妨礙 (a) 至 (c) 項的施行目的。

f. 客戶應充分遵守所有相關司法管轄區的資料保護和隱私權法，並確保其員工、代理商和承包商遵守此類法律的規定。

g. 任何違反 (a) 至 (f) 項的行為將構成對協議中基本要素的重大違約，馬肯依瑪士有權尋求適當的補救措施，包括但不限於：

- (i) 終止協議；以及
- (ii) 處以相當於協議總價值，以及出口商品價格的罰款

h. 客戶應立即通知馬肯依瑪士任何在 (a) 至 (f) 項施行期間遇到的問題，包括任何可能妨礙 (a) 至 (c) 項目的之第三方相關活動。客戶應在馬肯依瑪士簡單要求提供此類資訊後的兩週內，提供關於遵守條款 (a) 至 (f) 項義務的資訊。

i.儘管有上述規定，任何違反現行第 15 條的行為或未能遵守任何適用之貿易法規、制裁或出口管制法律的情況下，客戶將承擔全部責任，且須負責賠償馬肯依瑪士，並使其免於承擔任何及所有因客戶不合規行為，而產生的罰款、賠償、損害、律師費、法律費用及其他相關支出。

j.客戶同意賠償馬肯依瑪士、為其辯護並使其及內部高級職員、董事、員工和代理人免於承擔任何及所有因客戶違反貿易合規、制裁或出口管制法律而產生的索賠、責任、罰款、損害、損失或支援（包括合理的律師費和法院費用）。

16：轉讓

未經馬肯依瑪士授權人員事先書面核准的情況下，客戶不得轉讓本協議。此類核准可因任何理由被拒絕。

17：語言

本協議應以英語和馬肯依瑪士註冊辦公室所在國家/地區的本地語言書寫，若有任何爭議，本地官方語言優先於英語。

18：雜項條款

本協議代表雙方就其中主題簽署的完整協議，並取代所有先前的協議或共識，無論是書面或口頭形式（如有）。任何試圖修改、修訂或終止本協議條文的行為，除非以書面形式並經雙方簽署，否則不具約束力。

馬肯依瑪士保留將協議中指定之某些服務分包給任何自選公司的權利。

任何根據這些條款需要發出的通知，將視為已於郵寄回條掛號信或掛號信後三天、或使用國際認可的隔夜快遞郵寄後一天送達，無論是哪一種情況，均須妥善將通知寄至接收方的地址。

19：適用的法律與糾紛解決機制

本協議及所有因馬肯依瑪士與客戶之間關係引起的索賠，將依據馬肯依瑪士所在國和州的法律進行解釋、管理和實施，且不考慮任何法律衝突原則，並排除適用於《聯合國國際貨物買賣合約公約》的情況。雙方同意，所有在馬肯依瑪士與客戶之間因合約或任何交易引起或與之相關的訴訟，應由馬肯依瑪士所在國和州的法院專屬管轄，且雙方在此同意接受此類法院的管轄權。