

安捷倫服務與支援條款

以下安捷倫服務與支援條款（以下簡稱為“本條款”）附帶相關之“服務附件”及報價單所載明的條款，適用於台灣安捷倫科技股份有限公司（以下簡稱為“安捷倫”）的產品服務與軟體更新授權。如果本條款及服務附件的條款有任何不一致，則以服務附件的相關條款為優先適用。“產品”係指安捷倫或第三方硬體或安捷倫依據可適用的服務附件所提供的消耗品。“服務”係指任何對支援產品的標準服務。

1. 雙方當事人的責任

- a) 安捷倫應採用專業、熟練的方式提供服務。安捷倫應依據報價單或相關的服務附件，以合理的努力提供服務並且可以選擇合格的、信譽良好的分包商提供服務。
- b) 產品必須是處於現行所指定修改之標準，且可能需要由客戶自費，委由安捷倫驗證產品處於良好之操作狀況。
- c) 產品變更地點，可能需支付額外的服務費用，並且可能需要修正服務回應時間。產品更換至另一地點，是否提供服務須視實際情況而定。
- d) 客戶應負責拆除不適用於服務條件的產品，使得安捷倫得以提供服務。如因此增加其他工作，安捷倫將依其標準費率收取額外費用。
- e) 服務不涵蓋下列因素所致之損害、瑕疵或故障：)使用非安捷倫之媒體，供應品及其他產品；或現場條件不符合安捷倫對現場規格提出的要求；或非安捷倫僱員或分包商導致之過失，不當使用，火損或水損，電器干擾，運輸、工程或修改，或安捷倫無法控制之其他原因。
- f) 客戶應負責維修產品的外部程序，重建滅失資料或客戶文件，資料或程式的改動。安捷倫於客戶場地提供服務時，應有客戶代表在場。如產品使用於對安捷倫人員或分包商有潛在健康危害之環境時，客戶應通知安捷倫。安捷倫可要求客戶於安捷倫之監督下維護此產品。

2. 訂單及訂單取消

- a) 所有訂單須經安捷倫接受後始生效。
- b) 除非其他服務附件另有約定，客戶要求取消服務，該要求取消之服務內容必須事先取得安捷倫之同意，並客戶已支付因此發生之相關費用。
- c) 在發出書面通知六十(60)日後，安捷倫可以刪除安捷倫已不再提供服務的產品，或者終止某個服務附件。

3. 裝運、丟失風險及驗收

- a) 客戶應支付產品退回安捷倫服務中心的費用。安捷倫應支付按照安捷倫的標準運送和處理方法將產品送返客戶的費用。
- b) 有形交付物的丟失和損壞風險應在報價單中或訂單確認書中所規定的地點轉移至客戶。產品服務中使用的耗材和零件的所有權應在全額付款或耗材或零件交付後(以後發生者為準)轉移至客戶。
- c) 服務的驗收發生在履行完畢。

4. 價格與支付

- a) 價格不包括任何應由客戶支付的銷售、附加值或類似稅捐。
- b) 付款條款根據報價單或確認書；安捷倫得基於客戶的財務狀況或以往付款記錄，變更付款條件。若客戶未能按時付款，或者違反本條款或安捷倫其他合約，經安捷倫以十（10）天之書面通知仍未改善，安捷倫得停止履約。

5. 保固

- a) 安捷倫應於提供服務後 180 天內，免費更換安捷倫修復產品中的瑕疵零組件。
- b) 安捷倫保證，安捷倫軟體更新如妥當安裝且使用於安捷倫指定之硬體時，不會因材料或工藝上之瑕疵而無法執行其程式，並保證安捷倫之標準軟體實質上符合規格。安捷倫不保證軟體更新可於客戶自行配搭之軟、硬體上運作，或符合客戶之特定要求。安捷倫不保證軟體更新於運作時不中斷或無錯誤。
- c) 安捷倫的服務可以使用效能等同於新製品的再製零組件。
- d) 上列保固不適用於客戶或未經安捷倫授權之第三人所為之不當或不正確維護、安裝、維修或校驗所引起之瑕疵；客戶或第三人所供應之硬體或軟體，介面或供應品；未經安捷倫授權之修改，不依產品規格之不當使用或操作；運送過程中之濫用、疏失、事故、滅失或損壞；或不當之現場準備。
- e) 本條款所列之保證為安捷倫之所有保固責任。除此之外，沒有任何其他書面或口頭形式的明示或默示的保證。安捷倫特此聲明不對產品之適銷性、特定目的適用性及非侵權性作任何保證。

6. 授權

除非軟體更新中已含有授權條款，根據本條款所授權的任何軟體更新均適用於最新的安捷倫授權規定。

7. 智慧財產權索賠

- a) 若客戶因安捷倫交付之物品侵害他人智慧財產權而遭到控訴，安捷倫將進行辯護或尋求解決，但客戶應以書面立即通知安捷倫，並安排或協助安捷倫進行辯護或和解。

安捷倫服務與支援條款

- b) 若有第 7(a)項所述侵權行為進行辯護或和解，安捷倫將支付辯護費用、和解金額以及法院判決之損害賠償金額。如可能發生上述侵權訴訟，安捷倫得選擇修改或更換產品，或者取得任何必要之授權。如果安捷倫無法合理採取上述任何替代方案，安捷倫將返還已收之貨款。
- c) 對於因下列情形引起之侵權指控，安捷倫不承擔任何責任：安捷倫遵照或使用了客戶的設計、規格、指示或技術資料；客戶或第三人對產品作了修改；產品使用超出了規格或相關規定之範圍；或者使用的產品中包括非安捷倫提供之產品。

8. 責任限制與賠償

- a) 無論在何種情況下，安捷倫、其分包商或供應商均不對特種的、偶然的、間接的或附帶的損害（包括停工成本、資料滅失、復工成本、利潤損失等）承擔責任，不管此類索賠係依據合約關係、侵權行為、保證，或其他法理原則。本條除外規定不受本條款所定之任何救濟之影響。
- b) 8(a)項下規定之限制條款不適用於第 7 條之智慧財產權索賠，也不適用於人身傷害、死亡賠償。
- c) 本條款中所列之救濟，為安捷倫對客戶之唯一與全部之救濟。

9. 期限與終止

- a) 有下列情形之一時，任何訂單或服務合約得經書面通知立即終止：(a) 違約方在接到違約之書面通知書後三十(30)日內未改正其違約行為，另一方得發出書面通知立即終止訂單或服務合約；(b) 客戶未能按照全額付清前述第 4 條(b) 項規定的金額，安捷倫得終止訂單或服務合約。
- b) 如果一方聲請或遭聲請破產、被宣告破產、無力償還到期債務、停止當前業務、為了債權人的利益提出要約、讓與財產或達成和解，或實質停止正常業務活動，或財產接管人或信託管理人經指定接管其財產，那麼另一方可以自動終止訂單或服務合約。
- c) 依第 9(a) 或(b) 條終止服務合約，客戶應向安捷倫支付截至終止之日起安捷倫已完成的所有服務的費用以及相應之花費。如果上述金額少於安捷倫已經收到的預付款，安捷倫將在收到客戶退款申請表之日起三十(30)日內向客戶退還多餘款項。客戶應接收已完成付款部分的所有工作物。
- d) 任何條款如依其性質於服務終止後仍應維持有效者，將繼續有效。

10. 通則

- a) 為安捷倫履行本協議之目的，安捷倫將處理有關客戶及其雇員、代理商和分包商（“客戶個人數據”）的可識別個人的或允許個人直接或間接被識別的非敏感個人數據（“個人數據”），包括但不限於姓名、電話號碼和電子郵件地址。安捷倫將根據安捷倫隱私聲明存儲和使用客戶個人數據（見www.agilent.com/go/privacy）。客戶應確保安捷倫的隱私聲明已被提供給其雇員、代理商和分包商。如果安捷倫同意代表客戶處理個人數據，則雙方均同意遵守所有適用的隱私權和數據保護法律、法規和業務守則，包括但不限於雙方所在國家/地區的法律和法規。
- b) 在安捷倫代表客戶處理個人數據的情況下，除非雙方同意並簽署了單獨的數據處理協議，否則此協議下的數據處理協議適用。
- c) 出於客戶履行本條款的目的，客戶將處理可識別的非敏感個人數據或允許直接或間接識別個人身份的非敏感個人數據（“個人數據”），以及與安捷倫及其員工相關的個人數據（“安捷倫個人數據”），包括但不限於姓名、電話號碼、電子郵件地址以及法律要求的勞動和 EHS 文件。客戶將根據適用的數據保護和隱私法律法規處理此類個人數據。
- d) 客戶在未得到安捷倫的事前先書面同意的情況下不得將服務合約轉讓或轉移予他人，安捷倫的同意與否是根據適用的收費與條款來決定。經由通知，安捷倫得根據本條款或適用的服務附件，轉讓或移轉權利義務予他人。
- e) 雙方同意遵守適用之法律法規。若客戶違反適用之法律法規，安捷倫得暫停履行本條款。
- f) 客戶將所購買的產品、技術或技術資料出口、再出口或移轉應遵守美國，歐盟及所有其他的適用法律法規的規定（「適用法律」）並取得必要的出口授權。除非取得適當的政府授權，客戶在此明示同意不得將產品、技術或技術資料出售或移轉至禁止銷售名單（Denied Parties List）、特殊指定國（Specially Designated Nationals）及禁售黑名單（Blocked Persons List）中所列公司或個人，和歐盟委員會公布的歐盟綜合制裁名單（the EU Consolidated Sanctions list），尤其是遵守更新的第 833/2014 號條例（歐盟）第 12g 條和第 1865/2024 号條例（歐盟）第 8g 條的規定，或其他為適用法律所禁止的實體或個人，或限制的銷售目的地。如果客戶違反適用法律的規定，安捷倫有權立即暫停執行某個待執行的訂單或合同，並且/或者單方終止合同。有關限制目的地的進一步信息可從以下網址獲得：<https://www.bis.doc.gov>。
- g) 若美國政府使用、散布或揭露產品，應遵守 DFARS 27.72 02-3（《商用電腦軟體之權利》）、DFARS 252.227- 7015（《技術資訊--商用條款》），以及 FAR 52.227-19（《商用電腦軟體之保留權利》）之規定。
- h) 本條款相關之爭議應依中華民國法律之規定。如果雙方無法和平解決爭議，雙方同意以台北地方法院為第一審管轄法院。
- i) 若本條款某一項或其中之某一部分被判定為非法或無法執行，其他部分仍將保持有效。
- j) 本條款及其服務附件，構成安捷倫與客戶雙方的全部合意，並取代雙方先前任何口頭或書面之所有溝通、陳述或協議。客戶追加或與此不同之其他條款均不適用。