

一般性条款(适用所有服务计划及所有按时间和材料计算的服务)

1. **全部协议 – AB Sciex** (“提供商”)及顾客同意, 本条款和条件及提供商的报价单(定义见下文并统称为“条款”)构成双方之间有关本协议主体的全部协议, 并完全取代(i)双方之间此前有关本协议主体的任何协议, 及(ii)顾客的订单中阐明的任何预先印制、标准或其他条款(若为提供商所接受并不包括所列明的服务报表及价格(若准确))或提供商的授权代表未接受和签署的任何其他文件, 本协议兹拒绝接受此类条款, 该条款均属无效。凡顾客针对包括本条款的提供商的报价单、估价或提供商的任何其他文件(“报价单”), 而提交订单或有关购买服务的其他文件, 则应认为其已接受本条款, 并排除该订单或其他文件所载或提及的任何其他条款。除非本条款另有规定, 若本条款与提供商的报价单或提供商的授权代表签署的其他协议所载条款不符, 提供商的报价单或此类其他协议所载条款取代与本条款不符的规定, 本条款的所有其他规定应继续完全有效。

2. **接受** - 提供商可依其全权, 接受或拒绝服务计划、时间和材料、维修修理安装或迁移订单(若适用)(“服务”)。

3. **付款条件** - 付款条件为提供商向顾客发出帐单30日以内。若付款在到期日尚未收到, 则除应付金额之外, 在原应付日期至付款日期之间, 提供商可收取且顾客同意支付每月1%(每年12%)滞纳金或最高法定利率, 以较低者为准。若提供商雇用讨债公司及/或律师, 追讨未付金额, 则提供商可向顾客发出帐单且顾客同意支付所有讨债费用, 包括但不限于合理的律师费。

4. **健康和**安全 - 提供商可要求提供一份填写完毕的去污证明, 或将一个仪器转移至提供商合理提供的一个适当的安全地点, 作为维修任何仪器的条件。顾客保证在维修之前, 所维修的任何仪器或元件将被完全清除放射性、生物、毒性或其他危险材料或物质, 以避免维修技术人员暴露于任何此类材料。未经向提供商事先提出书面通知及提供商书面同意, 顾客不得分配提供商人员在3级或4级生物安全实验室中工作。

5. **交付** - 当提供商的当地服务中心收到顾客的电话, 提供商将按照情况, 作出合理努力, 尽快提供服务。只要有可能, 提供商将从远端解决顾客对支援服务的要求。若有需要, 现场支持服务将按提供商与顾客共同商定的日程提供。顾客有责任便利提供商对仪器的出入, 以便提供商可在预定或保证期间(若适用)完成服务。

6. **营业时间** - 除非报价单中另有规定, 服务一般在正常工作时间即星期一至星期五(节假日除外)上午9时至下午5时提供。请登录网站 <http://sciex.com/contactus>, 了解地区性差异。

7. **保证现场响应时间** - 除非已购买具体的其他保证响应时间, 凡包含现场响应时间保证之服务仅限地区1和2。在所有其他地区, 现场响应时间保证均为合理努力, 并按照无服务计划的顾客修理请求安排优先顺序。若服务符合现场响应时间保证资格, 提供商服务中心必须在当地时间下午2时之前收到服务请求。凡此后收到的请求, 均被视为在下一个营业日收到。顾客应在保证的响应时间内允许提供商随时维修仪器。

- A. **除服务计划以外的所有服务的现场救济方法** - 若提供商在已购买的保证响应时间内未至现场, 除非顾客未允许提供商随时维修仪器, 顾客应为已购买的保证响应时间获得全部抵免。
- B. **服务计划的现场救济方法** - 若保证响应时间或预定服务延误, 则提供商可向顾客发出一(1)个或更多营业日抵免, 除非延误是不可抗力导致的不履约或无法根据交付时间而合理维修仪器造成。每个迟修日的按比例抵免金额相当于作为提出服务请求根据的各仪器适用服务计划年费的1/365。若服务计划承保多个仪器, 则将计划的年费由提出服务请求的仪器分配, 以确定按比例的抵免。客户可在连续连续适用该仪器的服务计划时使用抵免, 以抵免计划收费。如欲符合使用抵免的资格, 提供商的服务计划管理人必须在延续时—但任何情况下不得迟于获得抵免的服务计划期届满十五(15)日之后--收到有关顾客意图将抵免用于延续的书面通知(电子邮件通知即可)。若提供商未按服务计划规定, 在保证现场响应时间内相应, 上述抵免是提供商的唯一义务及客户的唯一救济方法。提供商的服务计划管理人联系详情载于网站 <http://sciex.com/contactus>。

8. **保修** - 提供商保证将其提供根据网站 <http://sciex.com/warranty> 所载有限保修单相关章节购买的服务, 服务由相关报价单具体规定。**提供商概不提供任何其他种类的明示或默示保修, 包括但不限于其服务适合特定目的或适销性之保修, 并明确否认承担保修。在本协议下, 提供商对违反保修单的唯一责任, 是按照提供商的选择, 在合理时间内重新提供服务, 或退还为缺陷服务支付的费用。若对保修单有任何违反, 此为顾客的唯一救济方法。**

9. **赔偿** - 若任何一方针对提供商的人员在顾客场地提供服务, 而提出任何人身伤害或死亡或有形财产损坏赔偿要求, 提供商将赔偿顾客并使其免受损害, 条件是其由于提供商的疏忽行为或疏忽性不作为所造成, 且提供商及时获得有关任何此类索赔的通知及控制对索赔的抗辩及和解的机会。

10. **责任限制** - 在法律允许的最大范围内, 任何情况下, 若**服务、未提供服务或其他原因造成任何特别、间接、附带、多重、惩罚性或偶然损害, 提供商概不负责, 无论其基于合同、侵权或任何法规或任何其他法理, 即使提供商事先获悉此类损害的可能性也是如此; 任何情况下, 若仪器或产品错误或仪器或其他产品未能按照其规格发挥功能, 从而造成任何损失或伤害, 提供商概不负责。在不限制上述各项的情况下, 除按照第9节有关提供商的赔偿所作的任何付款之外, 提供商就服务包括但不限于根据本协议提供的服务或违反协议或未履行义务、侵权、保修单或其他方面义务承担的累积总责任不得超过就服务向提供商支付的费用金额。**

11. **不可抗力** - 若因任何一方无法合理控制的原因—如在不限制上述各项通用性的情况下, 天灾、火灾、罢工、行业争议、骚乱、禁运、地震、暴风雨、政府行为、停电或缺电、或无法获得零件或物品, 而部分或全部延误履约或未履约, 或发生损失、伤害、延误、费用、损害赔偿或其他伤亡, 该方概不承担责任, 条件是上述各项不适用任何支付的应付款项义务。

12. **其他** - 凡对本条款或其修改的任何修订, 仅限由提供商及顾客的正式授权代表书面签署方具有约束力。即使提供商未履行本协议下的任何权利, 其亦未放弃或丧失亦不得认为其放弃或丧失其在本协议下的此类权利或任何其他权利。本协议包括的标题仅为方便提及而设, 而不得为任何其他目的, 而构成本条款的一部分。若本条款的任何规定因任何理由被认定无效或无法强制执行, 在该无效或无法强制执行的范围内, 应将该规定分割, 而不在任何方面影响该规定其他部分或任何其他规定。此类规定继续完全有效。不得将本协议的任何部分视为或解释为提供商以明示、默示、禁止反言或其他方式, 许可或授予任何知识产权, 或限制提供商强制执行其专利或其他知识产权之权利。所有协议下服务适用报价单所载提供商的当地地址所在地法律, 但其冲突法规则除外。

服务计划条款(仅适用对服务计划的购买)

1. **仪器重新认证** - 若仪器在一项新购买的服务计划开始之前并未在一项保修单或服务计划之下, 提供商可在新的服务计划生效日期之前, 要求以时间和材料计算方式, 对不在新的服务计划范围以内的仪器进行重新认证。

2. **硬件电话支持**-凡顾客若在提供商营业时间，致电给地区电话支持号码，并留下回电信息，包括来电者的姓名和电话号码，我们均将在4个营业小时内回电，但若报价单规定其他响应时间则不受此限。
3. **规划的维护** – 顾客及提供商将在制造商建议的规划的维护时限1个月以内，制订规划的维护服务。顾客应便利该仪器维护之行。若因顾客未在对提供商合理的时间提供便利，而未能完成规划的维护服务，则顾客将丧失该服务。
4. **计划限制** -
 - A. 是否修理或更换仪器的任何零件，由提供商依其全权合理决定。修理仪器时，更换或以其他方式使用的零件和元件为新的或翻新零件和元件，具体由提供商依其全权决定。提供服务时拆换的所有零件均成为提供商的财产。
 - B. 服务计划不适用零件的更换、自然灾害造成的缺陷导致费用、修理或调整、并非由提供商造成的损害、事故、疏忽、粗心、使用不当包括但不限于：在系统中未使用兼容的溶剂或样品而运行；在环境或使用规格以外运行或未遵守仪器系统、软件或配件的使用说明而运行；用户维修不当或不足；安装并非提供商提供或授权的软件或界面或与此类软件或产品共用；或顾客、顾客的员工、代理人或未经授权的承包商对仪器的改造、修理、对另一地点的服务转移或创伤性活动，包括但不限于计算机病毒、黑客或对仪器或其他未经授权的其他未经授权的互动，从而对正常运行产生有害影响。服务计划不承保对具有放射性或受到生物、毒性或其他危险材料或物质污染的零件的修理或更换。除服务计划按具体的系列号码确定的仪器或设备，服务计划不承保任何仪器或其他设备的零件。服务计划不包含耗材。耗材清单请参考如下链接：<http://sciex.com/serviceconsumableparts>。除非报价单另有规定，服务计划不承包消耗品。凡若未按仪器的安装要求，而将仪器与电气服务或其他公用事业连接，或由于电压中断或电涌而造成费用、修理或调整，服务计划不予承保(见使用手册了解规格)。
 - C. 除非经提供商明确书面另行规定，或购买的服务计划条款另行规定，与任何液体接触的零件均被视为已潮湿，并可被视为由用户更换，而并非由任何服务计划承保，包括但不限于密封圈、过滤器、垫圈等。
 - D. 凡使用非提供商的零件或试剂，从而在仪器流径沉淀或导致在其沉淀残留物质，或以其他方式，中断流径，并由提供商合理确定造成仪器故障，从而需要在提供商的服务计划以外完成对受到影响的零件修理者，均按提供商当时的有偿服务价格收费。提供商将不保证非从提供商卖出的零件，否则提供商将不进行安装。这些零件以原样出售。
 - E. 除非报价单另有规定，服务计划不包括有关仪器迁移的顾客培训或服务。
 - F. 提供商可依其全权，将并非由提供商制造的辅助设备如第三方计算机，排除在服务计划之外。在制造商允许的范围内，提供商会将制造商的任何保修单转给顾客。
5. **期限和终止** - 除非报价单另有明确规定，服务计划及本协议的初步期限为一年，从提供商在其报价单中指明的日期开始。任何一方可在提前至少三十(30)日向另一方发出书面通知之后终止服务计划。终止将在收到该通知三十(30)日之后生效，但若通知中另行规定日期则为此后日期("终止日期")。在收到通知之后，终止在三十(30)日之前不得生效，其条件是若服务计划承保的仪器转移至另一地点，则提供商可立即终止服务计划。
 - A. **由顾客终止** – 除非终止涉及按照本节规定，将提供商的旧仪器折价换新，若顾客终止服务计划，提供商应依其全权，计算实际提供的服务的总价及从生效日期至终止日期根据服务计划，维修承保的设备时实际和合理发生的费用。顾客在本协议下向提供商付款的总义务应相当于(1)按此方法计算的金额，或(2)目前的服务计划从生效日期至终止日期按比例计算的价格，以较高者为准，外加顾客的订单所涉的服务计划在合同未终止的情况下，本应支付总合同价的百分之二十(20%)。即使有上述规定，任何情况下，顾客的总付款义务均不得超过顾客未终止服务计划的情况下，本应支付的总付款义务。若顾客已预付款，顾客向提供商支付的款项中，超过上述终止日应付金额部分应在三十(30)日以内，纳入顾客帐户，作为今后购买提供商的仪器、消费品或服务计划的抵免。该金额的任何未支付部分在顾客收到提供商的帐单时应立即支付。若顾客提前终止任何服务计划，则概不退还任何现金。若服务计划是在将提供商的旧仪器折价换取提供商的新仪器，则服务计划未使用的部分将自动纳入新仪器的保修单延期。
 - B. **由提供商终止** – 若服务计划是由提供商由于其他理由而终止，提供商将计算服务计划从终止日期至服务计划结束的剩余的未使用部分。在终止日期后三十(30)日，提供商将依其全权，为顾客在该段期间向提供商支付的任何预付款提供抵免或退款。顾客在收到提供商的帐单后，应立即支付任何顾客尚欠的任何未支付的余额。
6. **转让** – 顾客不得转让或以其他方式，让与本协议或任何服务计划。顾客任何转让或让与或试图转让或让与均属无效。