

## 1. 定義

除非文義另有所指否則下述詞語用於本協定應具有以下含義：

"**客戶**" 指發票或報價單所列提出服務委託的一方。

"**標的產品**" 指構成服務項目標的並由客戶訂購(並經**生活形態**確認)且載入發票的產品，以及雙方對之隨時書面約定追加或變更之內容。本協定解釋時，標的產品一詞還應包括標的產品之任何零部件。

"**產品地點**" 指**生活形態**獲通知並在報價單所載標的產品所處地點。如無明確具體地點，以發票所示客戶住所為產品地點。

"**發票**" 指**生活形態**發給客戶，內容包括要求對產品或服務付款並證明客戶所購產品或服務專案之文件。

"**服務專案**" 指按**生活形態**公開提供之銷售資料所列，**生活形態**就標的產品或其任何部分可提供並因本協定而被納入本協定(如果相關)且由**生活形態**按第二條規定實際提供之各種為期的不同服務選項。

"**緊急服務**" 指**生活形態**提供的緊急服務。

"**服務**" 指服務專案和緊急服務。

"**服務維修費**" 指**生活形態**在有關服務專案載明或電話通知的服務收費，並以**生活形態**出具之發票為憑。

"**常規服務時間**" 指除周六、周日和公定節假日之外，每日上午九時至下午五時，除非另有規定。**生活形態**可酌情擴大服務時限，但需加收費用。

"**本協定**" 指**生活形態國際顧問有限公司**服務支援條件和條款，以及**生活形態**提供服務專案使用之其他**生活形態**標準協定所含之條款。

## 2. 服務專案

本協定有效期內，**生活形態**將對標的產品提供下述服務：

2.1 **電話支援** **生活形態**可完全自行決定，在其所定時限內為客戶提供電話支援。

2.2 **故障支援** 收到客戶關於標的產品出現故障或運作不正常的通知，如果無法經**生活形態**電話支援處置，**生活形態**保證在常規服務時間盡一切合理努力，按標的產品恢復至正常運作所需，對標的產品的零部件做出修理或調整、更換。這種排除故障支援的範圍以及其經電話或由**生活形態**

技術專員現場訪查實現，取決於客戶從服務專案中選購的具體服務專案(以發票為憑)或在標的產品內的具體服務專案(產品保固書)。

2.3 **反應時間 生活形態**應合理地向安裝產品地點派出專業的維修專員，且時間自**生活形態**電話支援決定必須提供現場故障排除時起算。除非有關服務專案另有規定，否則，按小時計算的反應時間僅涵蓋常規服務時間內的工作時間(即周一至周五上午九時至下午六時(公眾節假日和**生活形態**所訂補假日除外))。

### 3. 收費

3.1 作為提供所選服務專案的報酬，客戶應支付**生活形態**接受客戶訂單或維修服務單當時實施中的**生活形態**標準價目單所載服務費或書面約定的其他費用。有關款項僅在**生活形態**收到後方視作支付。

3.2 客戶在本協定項下應付之服務收費和各項其他費用應在收到**生活形態**有關發票後三十天內支付(但本協定其他條款另有規定或雙方另有約定的除外)。

3.3 本協定規定應付之任何款項未在到期日起十天內支付，則在不影響**生活形態**享有之其他權利和補救的前提下，**生活形態**在有關法律准許的限度內，保留對有關款項計收滯納金的權利，且滯納金按每月 1.5%的標準，自付款到期日計至實際付款日期(不論有關判決是否已經作出)。滯納金應見單據即付。

### 4. 除外規定

4.1 **生活形態**的服務專案不包括**生活形態**疏忽或過失之外任何原因所致的必需支援。這種原因包括但不限於：

(a) 客戶或其雇員或代理人或任何第三方的意外事故、運輸、疏忽、誤用、濫用或違約。

(b) 非**生活形態**供應之任何產品或零部件出現故障，而不論：

(i) 該等產品或零部件是否屬客戶標的產品配置之組成部分。

(ii) 該產品或零部件構成了客戶之配置，而標的產品為這種產品或零部件之組成部分。

(c) 不構成按有關服務專案受本協定涵蓋之標的產品的附件或產品零部件(不論是否由**生活形態**供應)的任何故障。

(d) 非**生活形態**供應之任何產品或零部件的故障所致或裝入標的產品之任何零件所致標的產品故障。

(e) 天災、雷電、火災、洪水、戰爭、暴力行爲或任何同類事件。

(f) **生活形態**人員或**生活形態**授權人士(經電話或根據正當操作條件)或**生活形態**授權人士之外任何人士試圖調整、修理或支援標的產品，包括但不限於該人士無正當資質和能力從事有關作業。

#### 4.3 服務專案不包括：

(a) 對非**生活形態**品牌標的產品(儘管可能由**生活形態**供應並構成標的產品之一部分)或非屬**生活形態**公開價目表界定之標準**生活形態**零件或配置之標的產品。如果該等標的產品已由有關供應商提供保證，客戶同意利用該等保證為該等標的產品提供技術服務，而決不要求**生活形態**提供該等支援維護。

(b) 在產品安裝地點之外場所提供服務，但**生活形態**另明確同意的除外。

(c) 修理或更新其他物品，非屬標的產品組成部分。

(d) 標的產品外部其他環境工程。

(e) 對非屬標的產品組成部分之附件或關聯產品的維護支援。

(f) 非合約載明之服務項目。

4.4 對於任何服務專案，**生活形態**或其指定承運人收取標的產品，不得被解釋為令上述除外情況失效，亦不暗示**生活形態**認可客戶索償之有效性。

## 5. 更換

5.1 **生活形態**保留更換被認為存在故障或需要調查的標之產品或其任何一個或多個部件之權利，即使發生故障或需要調查的僅是標的產品一個部件。

5.2 **生活形態**進行更換時，不保證使用在所有方面與故障標的產品相同之標的產品或其任何零部件。除非當地法律另有規定，否則，**生活形態**保留供應在功能和外觀與新貨等同，但已經使用過或重新調整的零部件或標的產品之權利。**生活形態**應確保用於更換之標的產品或其零部件應具有與故障標的產品基本等同的結構和至少同等的規格。**生活形態**保留供應其隨時認為適當之任何人生產的標的產品或其任何零部件之權利。

5.3 提供用於更換標的產品之產品或其零部件應成為標的產品所有權人的財產。被拆除的標的產品或其任一個或多個零部件應成為**生活形態**之財產。

5.4 維修標的產品使用之零件(“更換件”)的保證期為其裝入標的產品起九十(90)天或其所裝入之標的產品的保固期的剩餘期間(兩者取較長者)。為避免疑問，標的產品之保固期在其維修或更

換後並不延長。客戶未在更換件由**生活形態**交付客戶後十天內將被換下之零部件退回**生活形態**，客戶應向**生活形態**支付更換件之貨款。被更換之零部件之價格按**生活形態**當時標準價格執行。

5.5 本協定條款對**生活形態**在本協定有效期內生產的任一個或多個標的產品零部件之更換行為均為適用。

## 6. 不計入服務專案之服務

6.1 對於**生活形態**應客戶要求提供屬下述範圍之任何服務，**生活形態**應按其當時實施之收費標準，向客戶加收費用：

(a) 以上第 4.2 款所述任何除外情況。

(d) **生活形態**認為不必要的。

(c) 由於客戶不在場或無時間讓**生活形態**進入客戶安裝地點而未提供的。

6.2 為避免疑問，本條規定並不令**生活形態**有義務提供屬於以上第 4.2 款所述除外情況之服務。

6.3 **緊急服務** 除了服務，**生活形態**在本協定有效期內另可單獨酌情決定在常規服務時間外提供緊急排除故障服務。對於提供緊急服務之要求，**生活形態**應在收到有關要求後儘快作出反應。提供緊急服務之要求均應在常規服務時間內提出。提供緊急服務按隨時實施之同一服務收費標準付費。收費應同時計算**生活形態**維修技師在產品地點之逗留時間和其往返(按情況適用)產品地點之路途時間。

## 7. 客戶之義務

7.1 本協定有效期內，客戶應：

### 設施

(a) 允許**生活形態**安全地及時充分接觸標的產品，使**生活形態**能夠履行其在本協定項下之義務。

(b) 在標的產品周圍提供充足工作空間供**生活形態**人員使用。

(c) 合理地盡力提供**生活形態**人員使用的停車場所，其費用由客戶承擔。

(d) 合理地盡力提供**生活形態**人員使用之停車場所，且這種場所不得受任何法律之限制，並貼近產品地點。

(e) 為了健康和 safety，保證**生活形態**人員及時由一名客戶職工接待並在因本協定而在客戶場所逗留期間始終由一名熟悉客戶場所和安全制度的客戶職工陪同。

(f) 免費為**生活形態**提供**生活形態**按本協定規定正當提供服務合理所需之各項設施和服務。

(g) 提供合理所需的通信設施。

### 使用和養護

(a) 保證維持標的產品之正常環境條件，並同時保持標的產品所處場所、標的產品的和相關的附件狀態良好。

(b) 除了被公認為與標的產品相容之附件，未經**生活形態**事先同意，不修改標的產品。

(c) 保證標的產品之外表處於清潔和良好狀態，並隨時實施**生活形態**建議的任何少量保養要求。

(d) 除按前述規定，以及除：

(i) 按**生活形態**協定或按服務專案的其他規定。

(ii) 按**生活形態**電話技術支援的指示操作，不試圖調整、修理、維修標的產品，亦不得要求、准許和授權**生活形態**或標的產品生產商(如果有關標的產品由**生活形態**之外生產商提供保證)之外任何人對標的產品進行調整、修理、支援和維修。

(f) 標的產品僅使用**生活形態**建議的，或按標的產品通常正當使用的附件、零部件或附加設備或產品。

(g) 除**生活形態**供應的或批准按建議方式使用的或由相關標的產品明確認可屬於相容的，不對標的產品使用任何附件、零部件或附加設備或產品。

### 通知和資訊

(a) 標的產品需要維修或出現運作不正常，應及時通知**生活形態**。客戶未在其知悉這種故障或運作失常後兩個星期內通知**生活形態**，**生活形態**即無義務對這種故障或運作失常作出調查或糾正。

(b) 免費提供**生活形態**正當進行電話診斷(作為**生活形態**電話技術支援服務之組成部分)所需之資訊，以及**生活形態**正當履行其在本協定項下義務所需之資訊，並應盡力提供實施**生活形態**電話支援或在現場的**生活形態**人員合作檢查標的產品之任何故障。

7.2 客戶為了接受服務和支援，應負責遵守以下各項：

(a) **通知前之準備** 用戶在通知服務時如已具備下述資訊和資料，可有助技術人員更有效提供服務：客戶器材的發票(產品保固書)和型號。

(b) **向技術人員解說明問題** 客戶應具體說明其產品所面臨的問題。讓技術人員瞭解故障報告的內容及其出現時間，以及為排除故障所已採取之措施。

(c) **與技術人員合作** 仔細聽取技術人員之解釋並按其指示處理。

(d) 技術人員無法經電話解決問題，將向客戶建議下一步行動。

**客戶必須先遵守上述程序，生活形態方可派遣維修專員提供現場維修服務。**

## 9. 不可抗力

一方延遲履行其在本協定項下之義務，如其無法合理控制的情況所致，應不承擔任何責任，並有權合理延長其履行有關義務之時間。

## 10. 保密

每一方應對按本協定規定取自另一方之各種標明“機密或文件管制”字樣或與之等同的或具有必要的機密性質的資料保密，未經另一方事先書面同意，不向任何人士披露(但向其有需要瞭解這種資訊的工作人員披露除外)；但是，此項條款對本協定訂立時洽談開始前已由該方合法據有。每一方應保證其工作人員瞭解並遵守本條規定。**生活形態**委託簽約合作商、安裝廠商，可向其披露保密資訊，但該合作商、安裝廠商應按與本條相仿的條件提供保證。前述保密義務在本協定終止後繼續有效。

## 11. 責任

11.1 **有限度保證** **生活形態**保證以精良做工履行服務。除上句明述者外，**生活形態**對服務不作任何明示或暗示之保證，包括但不限於有關第三方產品之保證，對從事服務所使用的保證，對服務結果之明示或暗示的保證，或對**生活形態**任何建議之保證，包括但不限於對任何可能交付之物項或對實施**生活形態**可能提出之建議所形成的任何產品之功能、完整性、無侵權或適於某一特定用途之任何暗示之保證。本協定、任何其他書面文件和與客戶間之口頭資訊交流均不得在未來修改本段的條件和條款。

11.2 對客戶或任何第三方因標的產品故障或損壞而遭受之任何損失或損害(包括但不限於標的產品的無法使用)，**生活形態**不承擔任何責任，但這種故障或損壞由**生活形態**、**生活形態**雇員或合作商、安裝廠商疏忽所致，或在這種故障或損壞起于**生活形態**疏忽而延誤提供客戶購買之具體服務(則僅在其未被協定排除的情況下)，則當別論。

11.3 如果**生活形態**、**生活形態**的雇員或合作商、安裝廠商之疏忽，不作為或故意行為不當或違反其在本協定項下之合約義務，造成任何財產損失或損壞，或人員傷亡，應由**生活形態**對客戶作出賠償，充分有效地免客戶受損。

11.4 除了對任何人士之傷亡(對此不可設限)，**生活形態**和客戶各自在第 11.1、11.2 和 11.3 款項下對每一或一系列相關事件所承擔之責任，不超過**生活形態**就客戶按相關服務專案所購服務而向客戶收取之發票收費額。

11.5 **生活形態**服務專案所定任何服務反應時間僅屬估計時間，並不構成合同內容。**生活形態**將合理地盡力遵守所定反應時間。但是，**生活形態**對其因任何原因而無法遵守這種反應時間造成之任何直接或間接損失和損害不承擔任何責任。

11.6 儘管本協定有任何其他之規定，對業務、利潤和合同損失以及其他間接或後果性的損失，不論其起因於疏忽、違約或任何其他原因，**生活形態**對客戶均不承擔責任。

11.7 某些服務可能要求**生活形態**利用非**生活形態**生產的零件或結構。某些生產商的保證可能因**生活形態**或因有關生產商或其授權代表以外任何人對實施作業而失效。**生活形態**對任何第三方的保證和對**生活形態**服務可能對這種保證產生的影響均不承擔任何責任。

## 12. 期限

本協定自**生活形態**接受客戶服務訂單之時或發票載明日期或保固書、合約書(各項時限取最先發生者)開始生效，並在客戶購買的服務專案的相關期限內始終有效。

## 13. 終止

13.1 儘管本協定有任何其他規定，本協定可按下述規定終止：

(a) 客戶不支付本協定規定應付的款項(但**生活形態**違約所致的除外)且在**生活形態**書面催付通知十四天後仍未支付，**生活形態**可在給予客戶書面通知後立即終止本協定。

(b) 一方嚴重違反本協定條款(但客戶不支付本協定規定應付款項的情況應適用以上(a)款規定而予除外)，且在有關違約能夠糾正的情況下，未在收到另一方要求糾正的書面通知後三十天內糾正，另一方可在給予一方書面通知後立即終止本協定。

(c) 一方或一方業務或資產的任何部分被指定接管人或管理接管人或一方決議結束營業(償債能力健全情況下的善意合併或重組計劃除外)，或擁有正當管轄權的法院頒令一方結束營業，或一方被令財產管理或與債權人作出自願和解安排，或一方終止或威脅終止經營，另一方可在給予一方書面通知後立即終止本協定。

13.2 本協定不論因任何原因終止並不影響每一方已生成的權利和義務，亦不影響明確或暗示在這種終止當時或之後生效或繼續有效之本協定條款的生效或繼續有效。

## 14. 放棄

除本協定另有明確規定外，一方放棄、延遲或寬容本協定條款之執行，並不影響或限制其權利，而放棄其權利亦不構成對任何以後發生之違約行為放棄追究。本協定授予或保留給一方之權利、權力或補救措施並不排除其可得到之任何其他權利、權力或補救措施，而每項此類權利、權力或補救措施應予累計。

## 15. 客戶

本協定不影響與**生活形態**交易的客戶作為消費者保障法律所界定之消費者在類似交易中所享有之法定權利。

## 16. 轉讓；轉包

除非標準服務說明、作業標準另有規定，否則，未經**生活形態**事先書面同意，客戶不得轉讓本協定。**生活形態**有權向他人轉包本協定項下之服務。

## 17. 通知

17.1 按本協定規定作出的通知應採用書面形式，並發往本協定所載收受人地址或收受人按本條規定通知指定的其他地址。這種通知可經專人、預付郵資等信件、電傳或傳真送達，並視作在送達當時(如經專人送達)、在付郵 48 小時後(如經郵件送達)或在發送後(如經電傳或傳真送達)已送達。

17.2 影響本協定效力或存續之任何通知僅可經專人或掛號郵件送達。

## 18. 分割

本協定任何條款(包括相關服務專案包含之條件)被任何擁有正當管轄權的機構認定全部或部分無效或無法執行，本協定其他條款以及這種認定所涉及之條款的其餘內容不受影響。

## 19. 標題

本協定各條款標題僅為方便參閱而設，不影響本協定之詮釋和解釋。

生活形態國際顧問有限公司 2004 年 10 月