

Struers ServiceGuard条款及条件

(版本: 2017年1月1日)

以下为Struers的客户(“客户”)与Struers(Struers ServiceGuard服务协议或订单/账单/确认书中所载的实体)之间关于ServiceGuard协议或订单/账单/确认书中所述设备的条款及条件(“服务条款”)。ServiceGuard服务将由Struers或其关联方或授权服务提供商提供。凡提及“协议”均指关于ServiceGuard服务的Struers ServiceGuard服务协议或订单/账单/确认书,包括本服务条款。不时修订的Struers销售条款及条件适用于本服务条款并完全有效,如同其本身包含在本服务条款的正文中。本服务条款中未另行定义的词语具有Struers销售条款及条件中赋予其的含义。

本服务条款项下的涵盖范围及服务级别取决于客户选择“预防计划”(仅作维护)、“保护计划”(维护+快速恢复服务)或“实施计划”(定制服务)选项,统称为“计划”。服务类型、期限及所涉设备见协议所载。如签订协议时所设定,协议仅涵盖Struers品牌设备。

A. 提供的服务

A.1. 标准预防维护巡检

所有计划均以Struers标准预防维护巡检为基础,每12个月或在运行满1,500小时(以较早发生者为准)进行。使用较多的,须提高计划中的巡检频率。

维护巡检包括但不限于一般清洁、检查、润滑、更换标准易损件、调整设备及功能测试。维护巡检详见任何设备的服务清单(经要求可提供)。

A.1.1. 一般清洁和检查

清洁不包括清除客户未进行Struers建议的每日、每周及/或每月维护所导致的多余碎屑、润滑油/磨料积垢、污垢等。

清洁不包括冷却系统或其组件(冷却剂箱、泵、滤床等)。

清洁不包括电脑内部(如果适用)。

A.1.2. 润滑

润滑包括为设备正常工作的部分添加或更换润滑油及/或润滑脂,详见相关服务清单。

A.1.3. 更换标准易损件

如果需要,仅更换“标准维修箱”中指定用于设备的易损件。标准易损件一般为皮带、密封圈、垫圈、软管等。经要求,将提供特定设备的标准易损件清单。

关于进行维修及/或完成相关计划项下的服务或恢复设备的正常运行参数所需的任何其他零件,将按Struers当时的人工及零部件费率向客户开具账单。

Struers硬度测试设备的服务计划项下没有配置易损件。

A.1.4. 基本检查、检验及/或调整

非硬度测试设备

对于非硬度测试设备,维护服务包括相关力度、压力、速度等的设备测量和调整。

将对设备进行技术性检验、评估和检查。完成维护巡检后,将在服务报告中提供相关结果和建议。

硬度测试设备

维护服务巡检包括服务清单所载的相关力度、称重系统、压头、光学系统(不包括相机)、内部机械(不包括电脑)等的测量和调整。

硬度测试设备将仅调整或校准至达到Struers试验台上的正确间接检验结果。

A.1.5. 校准证书

进行的任何调整/工厂校准将以“工厂规格”为准,而非ISO17025认证标准。任何计划的标准内容均不含任何类型的证书(工厂证书或ISO17025认证证书)。

A.1.6. 功能测试

巡检的最后步骤是功能测试,用以验证设备的所有功能正常工作。

A.2. 计划级别范围

A.2.1. 预防计划

在预防计划项下,Struers同意按协议所载执行特定数量的标准预防维护巡检。

预防计划巡检具有预防性质,并不旨在作为紧急纠正措施或维修服务。

预防计划并非无所不包、没有限制的“服务合同”,不涵盖将来的设备故障、服务人工、差旅人工或更换零件。

预防计划于账单日期开始,维护巡检由Struers在合同期内的任何时候自行安排。

如果要求加急或紧急服务巡检,或如果在标准维护巡检之前或期间要求进行额外维修,将对相关零件、人工和差旅费用额外开具账单。

A.2.2. 保护计划

保护计划包括预防计划中的服务加上快速恢复服务,涵盖将来的设备故障、服务人工、差旅和更换零件。

保护计划不涵盖:

- 由于未按说明书每日、每周、每月或每年维护而发生事故的零件;
- 因滥用、错用或未经Struers授权的维修而发生事故的零件;
- 因使用非Struers耗材而发生事故的零件。

要求的、涵盖范围内的任何维修可依照保护计划,根据服务级别协议规定的时间安排在双方一致同意的时间和日期完成。

A.2.3. 实施计划

实施计划可能包括保护计划中的服务,以及协议所载的进一步单独约定的服务级别。

A.3 计划服务保障

Struers保证,计划项下履行的服务应以专业的方式进行,且使用的材料在服务完成起1年内没有瑕疵。如果该等服务及/或材料未达到该等保证,Struers可自行选择修复或重新提供该等服务且无需客户承担费用。前述规定的条件是Struers不晚于保证期届满后的十(10)个营业日收到客户的书面通知。

计划和前述保证不涵盖或适用于属于下述情况的任何设备、零件或组件,或因该等情况而需要的服务:

- 设备或组件的意外、改造、错用或滥用(比如但不限于使用不正确的线路电压、不正确的熔丝或不兼容、有瑕疵或劣质的装置、供应物或附件;通风不当或不足;或未遵守操作说明)所导致的损坏;
- 将设备或组件与非Struers产品或非由Struers授权或建议的组件一起使用所导致的损坏;
- 天灾(比如但不限于恶劣天气、雷电、水灾、龙卷风、地震及飓风)或不受客户控制的外部原因(比如但不限于火灾或电力或空调故障或波动)所导致的损坏;
- 加载软件、软件配置或任何数据文件;
- 将设备从一处搬至另一处,或从一个实体搬至另一个实体;
- Struers确定没有发现问题(例如,问题无法再现);或
- 由未经Struers授权进行维修或服务的第三方维护或安装的设备或组件。

计划项下更换的零件或组件将在交换的基础上提供,且被更换的零件或组件将归Struers所有。

本服务条款所载的保证仅涵盖由Struers雇员提供/安装的服务和零件。

本服务条款所载的保证明确替代所有其他保证。STRUERS不作明示或默示的任何其他保证,包括但不限于有关适销性或适于特定用途的任何保证。

计划不包括更换将在设备运行过程中消耗的电极或试剂、溶液、纸张等一次性物品。计划也不涵盖任何Struers附件,本服务条款另有明确规定的除外。

计划不涵盖任何硬度测试设备附件,包括电脑、影像采集卡、软件许可、数码相机、任何基于电脑的软件。

Struers保留让客户承担客户未适当按相关的Struers说明手册维护和操作设备或因附带和使用非Struers产品或附件而造成的所有服务和维修费用的选择权,包括人工、差旅及零件费用。

只要可能,所有维护和维修将在客户的经营所在地进行。但是,Struers保留为维护设备而将计划所涉的任何设备或组件搬至其他场所的权利。

计划不适用于未按本服务条款所载的程序退至Struers设施的设备,且Struers对运输人运送设备过程中造成的损坏概不负责。

如果因罢工、劳资纠纷、意外、火灾、爆炸、水灾、风暴、天灾、无法以商业上合理的价格取得零件或劳动力或不受Struers合理控制的其他原因而未能或延迟提供服务,Struers对此概不负责。

B. 客户义务

B.1. 责任

客户应承担计划不涵盖的所有维修的所有费用,包括人工、差旅及零件费用。

客户应承担由于未进行建议的每日、每周或每月维护或由于客户错用、滥用或自然灾害所导致的、不涵盖在计划内的所有维修的所有费用,包括人工、差旅及零件费用。

客户应为服务技术人员提供安全的环境以履行服务。

B.2. 事先批准

如需将计划涵盖的任何设备搬离其原址,客户须取得Struers的书面批准。未经授权而搬移任何设备可能使计划无效。

B.3. 借用设备丢失或损坏的责任

如果借用设备(“借用设备”)系由Struers提供,应适用下述条款:

- 客户必须仅按与适用于原设备的相同正常工作条件使用借用设备。
- 客户必须按针对原设备所要求的方式小心操作借用设备,不得改变其外观或功能。
- 客户必须在原设备交还给客户时交还借用设备。否则,Struers保留按现有费率就逾期交还借用设备的每一日收取租金的权利。如果客户提前向Struers通知延迟及其原因,Struers可自行决定放弃该等收费。
- 对于并非因设备的正常使用/磨损而造成的、Struers借给客户的设备因任何原因发生的任何及所有丢失或损坏,客户应承担全部责任。

B.4. 补救措施限制

在本协议项下,客户唯一、仅有的补救措施以及Struers基于合同、侵权或其他的全部、所有责任为根据本协议维修有瑕疵的设备或组件。如果Struers无法进行该等维修,客户唯一、仅有的补救措施以及Struers的全部责任将为支付实际损失且不超过客户支付的费用,或如果没有付费,不超过本协议项下的服务当时公布的收费。在任何情况下,Struers或其任何雇员、代理人或代表均不就由于他们有关计划或本服务条款的活动所造成的任何损失或损害对客户或任何其他其他人承担责任,包括但不限于利润损失、设备使用损失、设备使用结果或任何类型的任何其他损失或损害,包括但不限于因本协议引起或与本协议相关的、或因使用或无法使用设备或任何借用设备所引起、或因使用本服务条款项下提供的任何维护材料所引起的任何间接的、附带的、特殊的、惩戒性的、惩罚性的或结果性的损害、支出、费用、利润、节约费用或收入损失、数据丢失或损坏或其他责任。本协议赋予客户特定法律权利,且客户可能享有其他权利,具体根据客户所在州或国家而有所不同。某些州或国家不允许排除或限制附带或结果性损害或默示保证,因此上述责任排除可能不适用。

C. 未经授权维修、改造等

如果确定计划所涵盖的设备已由他人以不利影响其可靠性或功能的方式改造、更改或维修,Struers在计划以及本服务条款项下的义务将被宣告无效。

D. 服务特定假设

技术人员可自由出入所有必要的区域以完成服务,且相关环境应确保安全。

应为Struers技术人员提供停车位。

他人造成的、导致Struers代表“停工”的任何延迟将按Struers当前的现场服务费率,按每人每小时计费。如果延迟导致需重新安排工作,将就Struers发生的额外费用向客户开具账单。该等额外费用可能包括但不限于差旅费用、机票、零件及运输费用等。

Struers假设在非工会环境下开展所有工作。与工会环境相关的任何不一致或延迟导致工作延迟的,将按额外费用开具账单。

关于履行服务,假设完成计划项下的工作范围无需特殊证明及/或安全许可/要求。如果需要,将取得该等证明/许可的费用向客户开具账单。

现场变更工作范围（额外零件、额外人工等）所造成的预定计划服务工作的延迟可能导致向客户额外收费。

Struers会将服务产生的所有垃圾清理至客户提供的垃圾桶。

E. 接受

所有设备须处于正常工作状态方可被列入计划。

Struers保留在确认并接受设备适用计划前，按其当时的人工和差旅费率检查和维修相关设备的权利。

F. STRUERS的取消权

Struers保留在上述情况下取消本协议或任何计划的权利：Struers确定由于设备陈旧、缺少维护或维修设备所需的零部件或技能、设施或工具，继续本协议或任何计划在经济或商业上不可行。在此情况下，Struers应提前三十（30）天向客户提供取消通知，并全权决定对客户关于取消的计划的费用进行平衡调整（如有）。该等调整可能为针对本协议的剩余部分退款，或针对将来购买新或升级的Struers产品适用抵扣。

G. 完整协议

本协议（包括并入本协议且亦涉及由Struers提供服务的Struers销售条款及条件的规定）为客户与Struers之间关于其主题事项的完整协议，任何Struers雇员或代理人均不得口头变更本服务条款。如果条款之间存在冲突，优先顺序首先为计划条款，其次是服务条款，然后是Struers销售条款及条件。经要求，可提供Struers销售条款及条件，或可在www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale获取。