

AB SCIEX 서비스 약관

일반조건 (시간 및 자재 기준으로 제공되는 모든 서비스 플랜 및 서비스에 적용)

1. 완전한 합의 - AB Sciex (이하 "공급자")와 고객은 본 이용 약관 및 공급자 측 견적(아래 정의에 따름, 이하 약관 및 견적 공히 '약관'으로 칭함)에 다음과 같이 합의한다. 본 약관은 본 약관에서 다루는 사안과 관련하여 양 당사자 간의 전체 합의를 구성하며, 다음에 우선하여 이를 대체하는 것으로 한다. (i) 본 건 사안에 관련하여 기존에 이루어진 일체의 양 당사자 간의 일체의 합의, (ii) 고객의 구매 오더 상에 인쇄되어 있는 각종 표준 인쇄 양식이나 기타 약관 (공급자가 인정하는 경우에 한해 구체적인 서비스 내용에 대한 기술 및 정확한 가격의 표시는 제외하는 것으로 한다.), 또는 공급자의 정식 대표자가 승인 및 서명하지 않은 일체의 기타 문서로서, 이상의 것들은 본 계약의 체결 시점을 기하여 거부 및 무효로 한다. 고객이 구매 오더를 제시하거나, 기타 공급자의 견적 서류나 기타의 공급자 측 문서(이하 '견적')로서 본 약관의 내용을 포함하거나, 본 약관이 포함되는 것으로 명시하고 있는 것에 대응하여 서비스의 구매를 위한 문서를 제출하는 경우 해당 행위는 본 약관의 내용을 승인하는 것으로 간주된다. 단, 이 경우 해당 구매 오더나 문서 상에 명시적으로 표시되거나 언급되는 기타의 조건은 예외로 한다. 본 약관에서 별도로 정하는 바를 제외하고, 본 약관과 공급자 측 견적 및 기타 공급자의 정식 대표자가 서명한 합의서 상의 내용이 충돌하는 경우, 공급자 측 견적서 또는 상기 언급된 기타의 합의서 상의 조건이 본 약관 내 충돌하는 내용에 우선하는 것으로 하며, 그 외 본 약관의 모든 조항은 그 효력을 온전히 유지하는 것으로 한다.

2. 승낙 - 공급자는 자신의 재량에 따라 서비스 플랜, 일정, 자재 유지보수 및 수리, 설치, 재배치, 소프트웨어 지원 등 해당되는 것(이하 '서비스')에 대한 구매 오더를 승낙 또는 거부할 수 있다.

3. 대금 지급 조건 - 대금 지급 기간은 30일 EOM으로 하며 동 기간의 기산일은 공급자가 고객에게 발송하는 인보이스의 일자로 한다. 만일 지급기일까지 대금이 접수되지 아니하는 경우, 공급자는 지급 대상인 금액에 추가하여 지체 상금을 산정해 부과할 수 있다. 동 지체 상금은 원래의 지급 기일에 지급하였어야 할 금액에 대해 월 1%(년 12%), 또는 법정 최고 이자율 중 낮은 요율을 실제 지급이 이루어지는 일자까지 적용한 금액으로 한다. 만일 공급자가 미 지급 금액에 대해 채권 회수 대행사 및/또는 변호사를 고용한 경우, 공급자는 해당 비용에 대해서도 고객에게 인보이스를 발급하여, 고객은 합리적 수준의 변호사 선임료를 포함해 금액의 회수에 소요된 비용을 전액 지급하여야 한다.

4. 보건 및 안전 - 공급자는 기기에 대한 정비(servicing) 조건으로 오염제거 확인증(Certificate of Decontamination)을 요구할 수 있으며, 또는 공급자가 합리적으로 판단하는 바에 따라 적정하고 안전하며 보안이 확보된 장소로 기기(instrument)를 이전할 것을 요구할 수 있다. 고객은 정비의 대상이 되는 일체의 기기 또는 구성 부품의 정비에 앞서 해당 기기 또는 구성 부품 상에 방사능이나 생물적 물질, 독소, 기타 위험 물질이 전혀 존재하지 않는, 제독이 완전히 이루어진 상태임을 보장하여, 정비 기술자가 이러한 물질에 노출되지 않도록 해야 한다. 고객은 공급자를 대상으로 하는 사전 서면 통지

와 공급자의 서면 동의 없이는 공급자 측 인원을 생물안전 레벨 3 또는 레벨 4에 해당하는 실험실에 배정해서는 안 된다.

5. 납품 - 공급자는 공급자 측 현지 서비스 센터에서 고객이 서비스를 접수한 시점으로부터 상황에 따른 합리적인 노력을 기울여 가급적 조속한 기간 내에 서비스를 제공하기로 한다. 공급자는 가능한 한 고객의 지원 서비스 요청에 원격으로 대응하여야 한다. 필요한 경우 공급자와 고객 양자가 동의하는 일정으로 현장 지원 서비스를 예약한다. 공급자가 예정된 또는 보장된 시간 내에 서비스를 완료할 수 있도록 공급자에게 접근 권한을 제공하는 것은 고객의 책임이다.

6. 운영 시간 - 견적 상에 별도의 명기가 없는 한, 서비스는 일반적으로 공휴일을 제외한 매주 월~금 오전 9시에서 오후 6시에 해당하는 정상 영업 시간 중에 제공된다.

7. 현장 대응 보장 시간 - 현장 대응 시간은 합리적인 노력을 기준으로 정해지며 유지보수계약을 맺고 있지 않은 고객보다 우선하여 방문한다. 현장 대응 보장 시간이 적용되는 서비스의 경우는 공급자 측의 서비스 센터에 현지 시간 기준으로 오후 2시 전까지 접수되어야만 한다. 동 시간을 넘겨 접수되는 서비스는 익일 접수된 것으로 간주한다. 고객은 보장된 대응 시간 내에 장비에 접근할 수 있도록 조치를 취해야 한다.

(i) 서비스 플랜을 제외한 모든 서비스의 현장 처리 방안 - 구매된 대응 보장 시간 내에 공급자가 현장에 도달하지 못한 경우로서, 그 사유가 고객이 접근을 제공하지 못하였기 때문이 아닌 경우, 고객은 구매한 대응 시간 전체를 적립액(credit)의 형태로 제공받을 수 있다.

(ii) 서비스 플랜에 대한 현장 처리 방안 - 보장된 응답 시간 또는 예정된 서비스에 대하여 1 영업일 이상의 지연이 발생할 경우 이에 대하여 공급자는 적립액(credit)을 제공할 수 있다. 단, 지연 사유가 불가항력에 따른 불이행 또는 서비스 수행을 위해 합리적인 기기 접근이 이루어질 수 있도록 하는 조치가 취해지지 않은 경우는 예외로 한다. 지연 1일 당 분할분의 적립액(credit)은 서비스 호출 대상 기기에 대한 서비스 플랜 요금의 1/365에 해당하는 금액으로 한다. 만일 서비스 플랜이 복수의 기기를 대상으로 하는 것인 경우, 일할분 적립금(credit)은 서비스 플랜의 연간 요금 중 접수가 이루어진 기기 분에 해당하는 금액을 일할하여 계산한다. 고객은 이와 같은 적립금(credit)을 해당 기기에 대한 현재의 서비스 플랜을 다음 회차로 갱신하기 위해 사용할 수 있다. 이 적립금(credit)을 사용할 수 있으려면 고객은 서비스 플랜 갱신 시에 적립금(credit)을 사용한다는 의향을 공급자의 서비스 플랜 관리자에게 서면으로 (이메일 통지도 가능) 제출해야 한다. 단, 동 통지는 반드시 적립금(credit)의 적립이 이루어진 해당 서비스 플랜 기간의 만료 시점으로부터 15일 이내에 이루어져야 한다. 공급자가 서비스 플랜 상의 현장 대응 보장 시간을 준수하지 못한 데에 대하여 공급자는 상기의 적립금(credit) 이외 다른 책임을 지지 아니하며, 고객 역시 이를 유일한 구제책으로 사용할 수 있다. 공급자 측 서비스 플랜 관리자 연락처 정보는 다음 링크를 참고한다 - <https://sciex.com/about-us/contact-us>.

8. 하자 보증 - 공급자는 구매된 서비스에 해당하는 견적 내용에 따라 자신의 서비스를 제공하는 데에 있어 다음의 링크에서 제시하고 있는 제한적 하자 보증의 해당 조항을 준수한다- <https://sciex.com/warranty>. 소프트웨어 지원 서비스(아래 정의 참조)의 경우, 공급자는 전문적, 성실한 자세로 해당 서비스를 제공하나, 제공되는 각각의 소프트웨어 지원 대상 건이 소프트웨어 지원 서비스를 통하여 해결된다는 보장은 하지 아니한다. 공급자는 서비스와 관련해 특정 목적 적합성이나 상업성 여부 등 그 외 어떠한 종류의 명시적/암묵적 보장도 제시하지 아니하며, 그에 대한 일체의 하자 보장 역시 제공하지 않는다. 본 계약에 따른 하자보증의 위반 시, 공급자가 부담하는 유일한 책임은 공급자가 선택하는 바에 따라 합리적인 기간 내 서비스를 재실행하거나, 또는 하자가 발생한 서비스 건의 요금을 반환하는 것으로 한다. 이는 하자 보증 위반 시 고객에게 주어지는 단 하나의 유일한 구제책으로 한다.

9. 면책 방어 - 공급자는 각종 상해나 사망, 유형의 재산 피해로서 공급자의 인원이 고객의 시설 내에서 서비스를 수행하는 동안 발생한 피해 중, 공급자의 과실로 인한 행위 또는 태만이나 부작위로 인하여 발생하는 것에 대해 고객을 면책하고 해가 없도록 해야 한다. 단, 이를 위해서는 상기와 같은 청구가 발생할 시 고객은 이에 대해 즉각 공급자에게 통지하여야 하며, 공급자에게 그에 대한 방어 및 합의 과정을 주도할 기회를 제공해야 한다.

10. 배상 책임의 한도 - 법에서 허용하고 있는 최대한의 범위 내에서, 공급자는 그 어떠한 경우에도 계약, 위법행위, 보증, 법률, 기타의 이유를 불문하고 서비스 또는 서비스 불이행과 관련하여 발생하는 특수적, 간접적, 부수적, 다중적, 징벌적, 결과적 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다. 이는 고객이 공급자에게 이러한 손해의 발생 가능성에 대해 사전에 고지 한 경우에도 마찬가지로 적용된다. 또한 공급자는 기기나 제품의 오류, 또는 기기의 기타 제품이 그 사양에 따른 기능을 발휘하지 못하여 발생하는 일체의 손해나 피해에 대해서도 책임을 지지 않는다. 상기의 내용과는 별도로, 서비스 수행 또는 위반이나 계약 불이행, 불법행위 보증 등 서비스와 관련된 공급자의 총 누적 책임은 해당 서비스에 대하여 공급자에게 지급한 금액을 초과하지 않는다. 단, 제9조에서 제시하고 있는 공급자 측의 면책 방어 책임에 따른 일체의 대금 지급의 경우는 제외한다.

11. 불가항력 - 양 당사자는 천재지변, 화재, 파업, 무역분쟁, 폭동, 통상금지, 지진, 폭풍, 정부 조치, 전력 손실 또는 부족, 부품 또는 공급품 조달 불가나 부족 사태 등을 포함해 자신이 합리적으로 통제할 수 없는 사유에 의하거나 또는 이러한 사유와 관련된 계약 전체 또는 일부에 대한 이행 지연이나 불이행, 또는 손해, 상해, 지연, 경비, 손실, 기타 발생 피해에 대해 책임을 지지 아니한다. 단, 동 조항은 납기가 도래한 대금 지급 의무에는 적용되지 아니한다.

12. 기타 - 본 약관의 수정 또는 개정은 오직 공급자 및 고객 측의 정식 대표자가 서명한 문건에 의하지 아니하고는 구속력을 지니지 않는다. 공급자가 본 약관에 따른 권리를 행사하지 아니하는 경우에도 이는 해당 권리 또는 본 약관에 따른 다른 권리를 포기하거나 이러한 권리가 소멸된 것으로 보지 않는다. 본 약관 내 각 항의 제목은 참조의 편의를 위한 것이며, 다른 목적으로 본 약관의 일부

를 구성하지 않는다. 만일 본 약관의 내용이 사유를 불문하고 효력을 상실하거나 집행이 불가능한 상태가 되는 경우, 그 효력 상실 또는 집행 불가의 범위 내에서 해당 내용을 본 약관에서 제거하나, 해당 조항에서 제거되지 않는 나머지 부분, 또는 본 약관의 다른 조항에는 일체의 영향이 발생하지 않으며, 이러한 나머지 부분 및 다른 조항은 그 효력을 온전하게 유지한다. 본 계약서의 어떠한 내용도 공급자가 명시적, 암시적, 금반언적 방식으로 라이선스 또는 지적재산권을 부여하는 것으로 해석해서는 안 되며, 공급자의 특허권 또는 다른 지적재산권 이행 권리를 제한하는 것으로 해석해서도 안 된다. 모든 기본 서비스는 견적서에 표시된 공급자의 주소지 법률의 적용을 받으며, 다만 법률 저촉에 관한 규정은 제외한다.

서비스 플랜 약관(서비스 플랜 구매 시에만 적용)

1. 장비 재인증 - 만일 장비에 하자 보증 및 서비스 플랜이 적용되지 않고 있는 상황에서 신규로 서비스 플랜을 구매한 경우, 공급자는 신규 서비스 플랜의 발효 일자 전에 신규 플랜에 포함되지 않는 시간 및 자재 기반으로 장비 재인증을 요구할 수 있다.

2. 하드웨어 및 응용 프로그램에 대한 전화 지원 - 공급자의 근무시간 중 지역 지원 전화번호로 전화를 걸어 고객이 자신의 이름과 전화번호를 메시지로 남기는 경우, 업무 시간 기준 4 시간 이내에 이에 응답하여야 한다. 단, 견적 상에 다른 응답 시간을 명시한 경우 그에 따른다.

3. PM(Planned Maintenance) - 고객 및 공급자는 제조사가 권장하는 PM(Planned Maintenance) 기간으로부터 1 개월 이내에 PM(Planned Maintenance) 서비스 일정을 예약한다. 고객은 해당 방문 시 장비에 접근할 수 있도록 조치를 취해야한다. 고객이 합리적인 시간 내에 공급자로 하여금 장비에 접근할 수 있도록 조치를 취하지 않아 PM 서비스가 완수되지 못하는 경우, 해당 서비스는 상실된다.

4. 서비스 플랜 제한 사항

(i) 기기의 부품에 대한 수리 또는 교체 여부 결정은 오직 공급자의 합리적인 판단에 따라 결정한다. 교체 또는 기기의 수리 과정에서 기타 활용되는 부품 및 구성품은 공급자의 결정에 따라 신품 또는 리퍼제품을 사용한다. 서비스 실행의 과정에서 제거 또는 교체되는 일체의 부품은 공급자의 소유로 한다.

(ii) 비 호환 용매나 샘플을 시스템에 적용한 경우, 사용 환경 조건이나 사용 관련 사양을 벗어난 경우, 장비나 소프트웨어, 부가 장치의 지시 사항을 준수하지 않은 경우, 사용자에게 의하여 부적절하게 유지보수가 이루어진 경우, 공급자가 제공 또는 승인하지 않은 소프트웨어를 설치하거나, 공급자가 제공 또는 승인하지 않은 소프트웨어를 함께 사용하는 행위, 고객이나 고객의 직원, 대리인이나 미인가 하청 업체에 의한 장비 개조, 수리, 또는 장소를 이동하는 경우, 또는 정상 운영에 악영향을 주는 컴퓨터 바이러스, 해커, 기타 장비와 소프트웨어에 대한 무단 상호작용 등의 침입적 행위 등에 의

해 장비의 정상 가동에 심각한 영향을 끼치는 경우에는 서비스 플랜이 적용되지 않는다. 또한, 공급자가 유발하지 않은 손해, 사고, 태만, 부주의, 오용, 기타 자연의 작용(acts of nature)이 원인이 되어 필요해 지거나, 이러한 자연의 작용이 일어난 결과가 원인이 되는 부품의 교체, 비용, 수리, 조정은 서비스 플랜의 범위에 포함하지 아니한다. 서비스 플랜은 방사성을 띠거나 생물학적 물질, 독소, 기타 위험한 재료나 물질에 오염된 부품에 대한 교체나 수리는 포함하지 않는다. 서비스 플랜은 서비스 플랜 상에 기재된 시리얼 넘버로 식별되는 장비를 제외하고 그 외 다른 기기나 장비를 위한 부품에는 적용되지 않는다. 소모품의 경우, 견적 상에 별도로 명기되는 경우를 제외하고는 서비스 플랜에 포함되지 않는 것으로 한다. 소모품 목록은 다음의 링크를 참고한다 - <https://sciex.com/service-consumables>. 서비스 플랜은 기기의 설치 요구 사항을 위반하여 기기를 전력망이나 기타 시설에 연결한 경우, 또는 전압 공급 중단이나 전압 과잉공급으로 인해 야기된 비용, 수리, 조정을 포함하지 않는다(상세한 사양 내용은 '사용 설명서'(Instruction Manual) 참고).

(iii) 공급자가 서면으로 별도로 명기하거나 구매된 서비스 플랜의 약관에서 별도로 언급하는 바를 제외하고, 액체와 접촉한 seals, filters, gaskets 등의 부품은 침수된 것으로 간주하며, 서비스 플랜에서 이를 제외한다. 이러한 부품에 대한 교체 책임은 사용자가 진다.

(iv) 공급자가 제공하지 않은 부품이나 침전물이 발생하는 시약을 사용한 경우, 또는 기기의 흐름 경로 상에 침전물을 발생시키는 것이나 기타 흐름 경로 상에 지장을 일으켜 기기의 장애가 발생한 경우, 그로 인해 영향을 받은 부품의 수리는 서비스 플랜의 범위에 포함되지 않으며, 해당 시점 공급자가 유료 서비스와 관련해 일반적으로 청구하는 요율에 따라 유료로 진행한다. 단, 상기의 경우에 대한 해당여부는 공급자의 합리적 판단에 따른다. 공급자는 공급자로부터 구매하지 않은 부품이나, 공급자가 설치하지 않은 부품에 대해서는 하자보증을 제공하지 않는다. 이와 같은 부품은 "현 상태"(as is)로 판매하는 것으로 한다.

(v) 견적 상에 별도의 명기가 없는 한 서비스 플랜은 고객을 대상으로 하는 사용자 교육 및 장비 이전과 관련된 서비스는 포함하지 않는다.

(vi) 외부 업체가 제작한 컴퓨터 등 공급자가 제작하지 않은 보조 장비는 공급자의 재량에 따라 서비스 플랜의 범위에서 배제할 수 있다. 이와 같은 보조 장비에 대해 공급자는 해당 장비의 제조 업체가 허락하는 범위 내에서 그 제조사 하자 보증을 고객에게 그대로 넘겨줄 수 있다.

5. 계약 기간 및 해지 - 견적 상에 별도의 명기가 없는 경우, 서비스 플랜 및 본 계약의 최초 기간은 1년 간으로 하며, 해당 기간은 공급자가 견적 상에 명시하는 일자로부터 기산한다. 서비스 플랜은 양 당사자 중 일방이 상대방에게 최소 30일 전 사전 서면 통지함으로써 해지가 가능하다. 해지의 효력은 해당 통지를 접수한 일자로부터 30일이 지난 후, 또는 해당 통지 상에 이보다 늦은 일자를 명시하고 있는 경우 해당 명시 일자에 발생한다(이하 "해지 일자"). 해지는 상기의 통지를 접수한 일자로부터 30일이 경과하기 전까지는 효력이 발생하지 않으나, 공급자는 서비스 플랜의 대상이 되는 기기

가 다른 장소로 이동된 경우에는 즉시 서비스 플랜을 해지할 수 있다.

(i) 고객에 의한 해지 - 본 조에서 명시하는 바에 따라 고객이 서비스 플랜을 해지하는 경우(단, 공급자 측의 중고 기기 보상 판매(Trade In)를 원인으로 해지되는 경우는 제외), 공급자는 서비스 플랜 발효일부터 해지일까지 서비스 플랜에 따라 대상 장비에 실제로 수행한 서비스에 대한 총 가격과 합리적으로 실제 발생한 비용을 공급자의 자체 판단에 따라 산출한다. 본 계약에 따라 고객이 공급자에게 지급하여야 하는 총액은 (1) 상기 산출된 금액 또는 (2) 발효일로부터 해지일까지의 기간에 대해 해당 서비스 플랜 요금을 일할하여 산출한 금액 중 큰 금액, 그리고 여기에 고객의 구매 오더에 따라 중도 해지 없이 진행하였을 경우 지급되었을 해당 서비스 플랜 계약금액의 20%를 합한 금액으로 한다. 상기의 내용과는 별도로 고객이 납부 의무를 지는 총액은 대상 서비스 플랜이 고객에 의한 중도 해지 없이 진행되었을 시 지급되었을 금액을 넘지 못한다. 고객이 선불금을 납입한 경우, 고객이 상기의 내용에 따라 공급자에게 해지 시점까지 지급하였어야 하는 금액을 초과하여 지급된 일체의 금액은 해지일자로부터 30일 이내에 고객의 계정에 적립되는 적립액(Credit)으로 처리하여, 향후 공급자로부터 기기나 소모품, 또는 서비스 플랜을 구매할 시 이를 사용할 수 있도록 한다. 동 금액 중 미납액은 공급자의 인보이스를 고객이 전달받는 즉시 납입해야 한다. 고객이 서비스 플랜을 조기 해지한 경우 일체의 현금 환불은 제공하지 않는다. 서비스플랜이 중고 공급자 기기를 신제품 공급자 기기로 보상 판매하는 것을 원인으로 중도 해지되는 경우, 서비스 플랜에서 사용하지 않은 부분은 자동으로 신규 기기의 하자 보증 기간에 대한 연장 기간으로 적용한다.

(ii) 공급자에 의한 해지 - 공급자가 정당한 이유 없이 서비스 플랜을 해지하는 경우, 공급자는 서비스 플랜 중 해지 일자로부터 서비스 플랜 기간의 만료일까지에 해당하는 미 사용 잔여분을 계산한다. 해당 기간에 대해 고객이 공급자에게 지급한 선불금이 존재하는 경우 해당 금액은 공급자의 재량에 따라 해지 일자로부터 30일 이내에 적립액(Credit)으로 전환하거나 환불(Refund)한다. 고객이 납부해야 하는 금액 중 미지급 잔액은 공급자의 인보이스를 고객이 접수하는 즉시 납입해야 한다.

6. 이전 - 공급자 및 고객은 본 계약에 따른 자신의 권리나 의무를 상대방의 사전 서면 동의 없이 일체 타인에게 양도 또는 이전할 수 없으며, 이러한 이전, 또는 이전 시도 행위는 그 효력이 인정되지 않는다.