一般銷售及服務條款及細則

1. 本條款

1.1. 範圍：喜利得股份有限公司（下稱「**喜利得**」）的一般銷售及服務條款及細則（「**本條款**」）適用於喜利得就交付其產品（例如工具及消耗品）及提供相關服務（詳情見 www.hilti.com.tw ）所作出的所有要約、報價及合約。本條款亦適用於喜利得所提供的意見或建議，包括透過網站提供的意見或建議。刊載於 www.hilti.com.tw 有關產品規格、服務範圍及任何相關限制的重要資料，均構成本條款的一部分。如本條款與任何其他適用文件之間存在任何抵觸或不一致，除非喜利得另以書面方式說明，否則以本條款為準。凡提及「客戶」，均指喜利得產品的買方及喜利得服務的接受方。喜利得保留隨時更改本條款的權利，詳見第 14 條。

1.2. 特別條款：特定解決方案採用喜利得特別條款及細則，例如喜利得軟件解決方案及個別約定的銷售及/或服務合約。如該等特別條款及細則與本條款存在任何抵觸或不一致，則以該等特別條款及細則為準。

1.3. 取得本條款的最新版本：客戶可透過喜利得客戶服務/客戶經理/工程師及喜利得網站（www.hilti.com.tw）取得本條款的最新版本。

2. 要約、訂單及訂單確認

2.1. 要約：除非另有說明，喜利得的要約（包括報價及價格協議）一概不具約束力，並可作出調整。 這包括喜利得目錄、小冊子或網站所載任何描述性資料，例如規格、廣告材料、樣品、技術資料及插圖。

2.2. 訂單及接受本條款：當客戶以口頭、電話、傳真、電郵、其他電子訊息或網上方式向喜利得下達訂單或提出服務請求時，即表示客戶接受本條款作為唯一適用於該訂單或服務請求的條款；即使喜利得已知悉客戶的任何其他一般條款、條件或表述，喜利得在此對其明確排除及拒絕。除非獲得代表喜利得的兩位授權人士簽字及以書面形式明確修改，否則本條款將適用。

2.3. 註冊及接受本條款：在不影響第 2.2 條的前提下，當客戶自行註冊喜利得帳戶，或要求喜利得代其註冊喜利得帳戶時，喜利得會向客戶分配客戶編號，從而建立持續業務關係。客戶註冊即表示其接受本條款作為適用於雙方所有業務往來的框架條款，包括未來的要約、報價及合約，並以客戶註冊時有效的版本為準。註冊的同時，客戶確認其有權代表其所代表的法人實體。如無該等確認，貴司仍須受該註冊帳戶作出的任何行為所約束。客戶對其喜利得帳戶（包括線上訂購、付款及維修請求）的管理負有最終責任。這包括管理及管控貴司的獲授權訂購及付款程序，以及管理及管控適當的存取權限及用戶角色。這亦適用於客戶要求喜利得在其喜利得帳戶中實施的任何變更。客戶必須確保只有已獲貴司授權的僱員及用戶具備適當權限，可透過其喜利得帳戶存取、使用、下訂單及購買，並放棄任何與未經授權代表有關的權利。

2.4. 客戶的確認：喜利得的產品及服務僅供台灣境內商業客戶作專業及商業用途。喜利得不向個人消費者銷售。接受本條款，即表示客戶確認其為專業商業最終用戶，不論是作為企業經營者或獲授權代表法人實體行事的個人，並僅為專業目的使用喜利得的產品及服務。

2.5. 合約成立：當客戶收到喜利得發出的訂單確認，或訂購的產品或服務交付時（以較早者為準），即視為客戶與喜利得已就該筆訂單訂立合約。

2.6. 更改、取消及退貨：除非獲得喜利得明確許可，否則客戶不得更改或取消訂單，亦不得退回已交付的產品。所有退貨均需接受喜利得的檢查及認可，而且喜利得具有最終決定權。 任何退貨均須符合以下條件：

- (a) (i) 清潔劑、發泡填縫劑、HVU2 與 HVU-TZ 化學藥劑、喜利得指定的防火產品 (點擊查看產品清單)，(ii) 非常備庫存品，(iii) 停售的產品，及 (iv) 因應客戶需求的特殊規格產品，出貨後恕不接受退換貨。
- (b) 除上述產品以外之產品，若要辦理退貨必須在出貨日起 14 天內(含例假日)申請，且貨品情況必須 (a) 未經使用並保持原有包裝; (b) 無瑕疵; (c) 完好如初; 及(d) 處於全新狀態。
- (c) 必須開立銷貨退回折讓單或返還原始之發票。
- (d) 必須送到喜利得指定地點，而退運費用則由客戶負擔。
- (e) 化學品之退還，因出售後喜利得即無法掌控貨品之保存方式是否符合貨品之需求，致退還之貨品均無法再為銷售，故除貨品的退還乃因喜利得的錯誤所致者外，須收取退還貨品總金額之百分之五十作為廢棄品處理費用，最低廢棄品處理費用為新臺幣 1,000 元，即廢棄品處理費用低於新臺幣 1,000 元時將以 1,000 元計。
- (f) 喜利得保留最終權利以任何本地法規處理退貨。

3. 價格

3.1. 定價：就喜利得的產品及服務，適用客戶於其喜利得賬戶中顯示的單獨約定價格；否則，適用喜利得標準價目表。上述價格不含 5%營業稅。客戶應向喜利得支付約定價格及適用的營業稅。定價可因數量或項目組合而有所不同。

3.2. 調整：喜利得保留於開具發票前調整價格的權利，以反映工資、原材料、物料、生產、關稅、通脹或貨幣的變動。喜利得將就任何價格變動通知客戶。客戶接受本條款作為框架條款時，即同意本第 3.2 條亦適用於自客戶註冊以來與喜利得訂立的任何執行中的合約。

4. 付款條款

4.1. 發票：客戶向喜利得訂貨之同時，客戶即生付款義務。除非報價或發票或合約另有說明，一律採貨到現金（現金票）交易或貨到刷卡，亦可先電匯/轉帳付款。以信貸方式出售的商品（如常態客戶依喜利得所核定的當月結天數，依約月結付款）必須事先獲得喜利得信貸部門的批准。客戶必須根據合約條款或報價單及/或發票所載付款條款結清款項。款項必須全額支付，不得作任何扣減、預扣、抵銷或反申索。喜利得保留不時更改付款條款（包括付款方式）的權利。

4.2. 逾期付款：如客戶未能於付款期限內付款，即屬違約，並同意負責喜利得因要追收任何未償還款項產生的所有費用，包括利息、調整款項及任何其他合理開支（例如法律費用及催收費用）。

4.3. 擁有權：喜利得保留產品的擁有權（擁有權保留）直至客戶將所有相關應付款項的全額繳清。客戶必須謹慎處理產品，就產品投保所有風險，並按預期用途使用產品。直至相關發票的全額繳清前，客戶不得質押、出售或轉讓產品。若客戶未能付款，喜利得有權在不另行通知的情況下取回產品，而客戶同意喜利得可在給予合理事先通知後進入客戶的處所取回產品。

4.4. 付款困難：若客戶拖欠款項、停止付款、啟動債務清償程序，或如喜利得懷疑客戶不能履行付款義務，所有應付款項將立即到期應付。喜利得有權 (a) 僅在收到預付款的情況下才履行尚未完成的交付、(b) 暫停交付、(c) 抵銷債權及/或 (d) 終止合約，且無須承擔賠償責任，並同時保留就已交付貨物收取款項及就所產生費用索取賠償的權利。若發現發票有任何錯誤，請立即通知喜利得。

5. 產品及服務的交付

5.1. 交付地址、風險轉移、運費及交付時間：喜利得僅可安排於台灣境內地址交付產品及服務，因此喜利得對產品及服務於台灣以外地區之市場流通性（包括交付）及保固概不負責。客戶需指定交付地址，並就產品而言，根據可用的運送選項選擇訂單的運送方式。交付日期均指營業日，即 (i) 非星期日或公眾假期的日子；或 (ii) 主要銀行正常營業的日子。客戶須支付所選運送方式的運費。喜利得有權決定是否進行分批交付，以及就緊急訂單收取相關費用。若分批交付的商品存在瑕疵，客戶無權取消剩餘尚未交付的訂單。非常備庫存品必須在交貨日 90 天前通知喜利得，未能於時間內通知喜利得，將視同緊急訂貨，空運費用由客戶自行負擔。任何額外物流服務費將透過喜利得指定方式加入發票。運費及物流費請參閱此處，視市場狀況可能收取附加費。各項費用、收費標準及運送方式均可能有所變更。產品風險應於送達交付地址，或於自提點取貨時，轉移至客戶。

5.2. 一般交付條件：客戶需確保有聯絡人負責接收將要交付的產品及服務。客戶必須為喜利得及其分包商提供適當及安全進入交付地址/工地的通道，並確保現場備有充足且安全的設施以履行交付。若因未預先告知的現場狀況導致延誤、等待時間或業務中斷，喜利得概不負責。若因客戶提供之資訊有誤而造成任何交付問題，客戶應承擔相關的額外運費或其他費用。客戶同意其有義務確保交付環境安全；若未能履行此義務，即構成違約，客戶須對喜利得及其分包商人員或財產所遭受的任何傷害或損害負責，惟因喜利得或其分包商之重大過失或故意不當行為所造成者除外。

5.3. 提供服務的條件：當客戶要求喜利得在其處所提供服務時，客戶需確保喜利得人員有安全及暢通無阻的通道及必要設施，且確保已取得所有所需批准、許可及牌照。客戶需提供充足的電力、照明、暖氣及其他必要設施，包括服務所需材料的儲存空間。客戶需確保施工現場適宜且無安全隱患，並須提供必要設施，以便喜利得人員能遵守相關法律及喜利得的合理要求。客戶須就喜利得人員或財產所遭受的任何傷害或損害負責，惟因喜利得或其分包商之重大過失或故意不當行為所造成者除外。發出完成通知或被接納時，服務應視為完成。當喜利得已準備好提供服務但因客戶未能合作或未能提供必要協助（例如無法取得測試組件或零件）、客戶的場地或設施在約定時間的狀況、或客戶未能履行合約義務而受阻時，則款項仍應於此時支付。

5.4. 交付估算：交付時間只是預算。客戶同意承擔所有與延誤相關的風險，且不得因任何交付延誤而暫停或終止合約。若發生非喜利得所能控制之延誤，交付時間將予延後。若因供應短缺或不可抗力導致喜利得無法於合理期間內交貨，喜利得有權就未交付之商品撤銷合約。喜利得對因延遲所造成之費用或損害概不負責，亦不會因此提供退款。

5.5. 不可抗力：喜利得及客戶均不就因不可抗力造成的任何違約、不履行或延遲履行合約承擔責任。「不可抗力」指發生某項事件或情況，致使一方無法履行或難以履行其對另一方所負的一項或多項合約義務，惟須符合下列條件且僅在符合該等條件的範圍內：(a) 該等障礙超出影響方的合理控制範圍； (b) 於喜利得接受客戶的訂單之時，或（如適用）客戶向喜利得註冊之時（見第 2.3 條），無法合理預見該等障礙；且 (c) 受影響方無法合理地避免或克服該障礙所造成之影響。「不可抗力」的例子包括：(i) 戰爭、敵對行動、入侵、外敵行為、軍事動員；(ii) 內戰、暴動、叛亂及革命、軍事政變或篡奪政權、起義、恐怖主義行為、破壞活動或海盜行為；(iii) 貨幣及貿易限制、新增或調高的關稅或海關要求、禁運、制裁； (iv) 當局行為（不論合法或非法）、遵守任何法律或政府命令、徵用、工程查封、徵收、國有化；(v) 瘟疫、流行病、大流行病、異常惡劣的天氣、不利天氣狀況（不論是否可預見）、天災、洪水、自然災害或極端自然事件；(vi) 爆炸、火災、事故、設備損毀、運輸、電訊、資訊系統或能源的長時間故障；(vii) 一般勞資糾紛，例如抵制、罷工及停工、怠工、佔據工廠及處所。若因不可抗力導致喜利得無法交付產品或提供服務，喜利得有權延遲或取消服務供應、延遲或取消交付，或減少應交付的產品數量。

5.6. 檢查義務：客戶需確保有聯絡人可供聯絡，並負責於收到產品及服務後立即確認並檢查所交付之產品及服務，以及任何相關發票。如產品於交付時有損壞，客戶應拒絕收貨並交由送貨通知單上所示的同一承運商將產品退回，或立即通知喜利得以取得退貨指示。客戶須於出貨日起 14 天內(含例假日)，以書面或電話通知喜利得產品或服務之任何缺陷或錯誤，並準確列明及證明該等缺陷或錯誤。若未於此期限內通知，將視為已接受該產品及服務，且客戶將喪失提出投訴的權利。

5.7. 出口管制：客戶聲明並承諾其現時及將持續遵守適用的出口管制、海關及制裁規例（統稱「貿易合規法律」），包括歐盟、瑞士及其他適用司法管轄區的相關規例。客

戶不得違反貿易合規法律出售、出口、再出口或轉讓產品，並必須確保同等義務適用於其後買方或使用者。客戶確認其並非受制裁實體，亦非由受制裁實體擁有多數權益或控制。客戶有義務向喜利得提供遵守該等法律所需的所有資料，包括有關最終用途的準確資料，並須即時通知喜利得任何可能違反貿易合規法律的情況。若客戶的所有權或控制權發生變更，或客戶成為受制裁實體，或被受制裁實體持有或控制，客戶須通知喜利得。除非有管轄權的主管機關或法院駁回該申索，客戶需就因客戶未遵守相關規定而產生的損失、罰款、（第三方）索賠及費用（包括律師費）向喜利得提供彌償並使喜利得免受損害。若因客戶實際或涉嫌違反貿易合規法規，喜利得有權暫停或終止履行合約。喜利得對由此產生的延誤或損失概不負責。

6. 使用

6.1. 合規性：喜利得的產品及服務均符合台灣所有適用規例及標準，並附有詳細安裝及使用說明。除非另有書面約定，喜利得的產品及服務僅供於台灣內，根據適用的技術及監管標準使用。在購買及使用喜利得產品及服務時，客戶有責任遵守所有相關法律、規例、技術及建築標準，並向喜利得提供有關預期用途之準確且完整資料。喜利得不提供任何安裝或相關監督服務。喜利得概無責任檢查或確認其產品已按照操作說明、良好行業實務或其他要求正確安裝。在法律允許的範圍內，喜利得及其僱員就上述方面的任何不合規情況，或未能遵守客戶或任何第三方提出的任何特定要求，概不負責。

6.2. 決策：喜利得就其產品及服務的使用、安裝、適用性或兼容性所提供的任何意見、建議或資料，均基於當時可獲得的最佳信息，客戶如依賴該等意見、建議或資料，須自行承擔風險。使用喜利得的產品或服務前，客戶有責任對其進行充分測試及調查，以自行作出獨立判斷：(a) 喜利得的產品或服務是否適合且兼容客戶的擬定用途；(b) 針對客戶及其員工所需的培訓是否符合客戶的需求；(c) 客戶是否能滿足產品所需的持續維護水平；及(d) 處所是否適合使用產品及服務。喜利得免費向客戶提供的任何意見、聲明、資料或建議均不具約束力，僅作初步指引。客戶仍須負責核實該等不具約束力的意見是否適合其擬定用途。

6.3. 關鍵用途：如產品對客戶的持續營運至關重要，客戶應確保其儲備充足且處于良好工作狀態的備用產品，以避免客戶的運營以及生產和服務效率受到干擾。

7. 保固

7.1. 保固：除非本節另有說明，喜利得保證在交付時，商品不存在材料或工藝缺陷。材料或工藝缺陷指：就產品而言，其缺陷導致產品不符合喜利得針對該產品公開的技術標準；而就喜利得提供的服務而言，指喜利得未能履行雙方協定範圍的服務。如客戶發現緊固保護及工具配件存在缺陷，客戶需於產品交付日期起計 12 個月內提出書面申索。若經確認該缺陷確屬喜利得責任所致，喜利得將在合理期間內，按其全權酌情決定: (i) 退還購買價格並收回產品；(ii) 免費修復缺陷；或 (iii) 更換產品。為免生疑義且在適用情況下，喜利得將不承擔產品拆卸、移除、重新安裝及／或運輸所產生的任何費用。喜利得基於商業上合理之最佳努力原則提供服務。如服務不符合約定，客戶需於服務履行後 12 個月內提出書面申索。若經確認該缺陷確屬喜利得責任所致，喜利得將在合理期間內，按其全權酌情決定: (i) 退還服務價格；或(ii) 重新履行服務。上述保證僅適用於現場提供的服務。

7.2. 喜利得工具維修保養服務：除第 7.1 條所載之外（而非取代該保固），喜利得為喜利得工具提供維修保養服務，惟須受 https://www.hilti.com.tw/content/resources/tool-support/local/tool-service 所載之條款與條件以及例外情況規限，其中包含**保養期限與範圍、免付費維修、維修費用上限及維修時間承諾。**

7.3. 排除事項：如客戶尚未全額支付產品款項，客戶將不享有第 7 節所列之保證及保養。在法律允許的最大範圍內，若提出索賠之缺陷由下列原因所致，保固及保養亦不適用：a) 由客戶（或其員工或承包商）的作為或不作為所導致，包括但不限於蓄意損壞、誤用、異常使用或於異常條件下使用、不遵守安全指示、不當儲存、處理、安裝、維護、維修或應用、不遵守喜利得或其代表以口頭或書面提供的指示、操作手冊及/或證書；b) 對產品進行超出正常使用範圍的變更或修改（即使喜利得批准的對某些产品进行自行维修的情况）；或 c) 產品與任何非喜利得批准或生產的其他產品、系統及零件之間存在不相容性。在上述情況下，客戶須承擔因此產生的任何損失、損害或維修費用。喜利得有權拒絕為已向喜利得申報為被盜或遺失之工具提供維修服務。在此情況下，喜利得保留核實所有權的權利。若未符合上述條件，喜利得保留不提供保證及/或服務的權利。

8. 喜利得維修服務：喜利得根據 https://www.hilti.com.tw/content/resources/tool-support/local/tool-service 所載之喜利得工具維修服務規定提供維修及校準服務。

8.1. 報廢處理：若喜利得在維修或換貨請求外接受客戶退回的產品，除非另有書面約定，該等產品的所有權將於接受時轉移至喜利得。根據此類回收安排被接受的產品，就第 8.1 條之而言，被視為已交還予喜利得，且喜利得可據此處置該等產品。

9. 責任及彌償

9.1. 責任：喜利得（包括法定代表、人員及僱員）在任何情況下均不就任何特殊、直接、間接、附帶、衍生性、財務性或其他任何損害承擔責任，且客戶同意就與該等損害有關之一切申索向喜利得作出彌償。該等損害包括但不限於交貨日期延誤、業務中斷、營業額或利潤損失或減少、生產力中斷及/或損失、利息損失、商譽損失、融資損失、使用利益損失或聲譽損害所產生之損害，而該等損害係因產品或服務的銷售、使用或無法使用而產生或與之相關的，包括相關費用及法律費用，即使該等損害全部或部分係因喜利得之過失所致。

9.2. 彌償：客戶同意就因客戶違反本條款、任何法律、規例、國家認可的標準或規範，或因客戶不當使用產品及服務而引致的一切索賠、損害及費用承擔責任，並向喜利得作出彌償。客戶須全權負責遵守有關產品處理、使用、運輸或處置的所有適用法律、法規及規範。

9.3. 責任上限：儘管本條款有任何其他相反規定，在法律允許的最大範圍內，喜利得就合約履行或預期履行、違反法定責任，或基於任何分擔責任或彌償申索，而在該合約項下或與該合約有關所承擔的全部責任（不論基於合約、侵權（包括疏忽）、失實陳述或其他原因），均不超過該合約項下的發票金額。若單一合約下有多筆訂單，與特定產品或服務相關的責任以該項產品或服務的合約價值為上限。客戶放棄就超出上述責任上限的部分提出申索的權利。

10. 知識產權

與產品及服務有關，或於合約期間所創造之的所有知識產權，均為喜利得的母公司 Hilti Corporation 的專屬財產。本條款並未賦予客戶使用 Hilti Corporation 知識產權的任何權利或授權。喜利得使用的所有標誌、商號及商標均為 Hilti Corporation 的財產。客戶僅可在取得 Hilti Corporation 書面許可後使用該等標誌、商號及商標。喜利得不保證喜利得所出售產品及服務的任何使用不會侵犯第 三方的權利，且不會就任何對第三方的侵權行為而負責。

11. 數據保護

如客戶使用喜利得平台（例如 Hilti ON!Track、Hilti Online 上之喜利得帳戶），該等平台的使用及資料處理均受其各自條款的規範
。客戶可於喜利得網站查閱喜利得的私隱政策：https://www.hilti.com.tw/content/hilti/A1/TW/zh/various/footer-links/privacy-policy.html

12. 保密

除非該等資料已為公眾所知，喜利得分享的所有商業秘密以及技術、商業及財務資料（包括定價）均屬機密。未經喜利得同意，客戶不得向第三方分享該等資料，亦不得將其用於書面約定以外的任何其他目的。如客戶依法須分享任何該等資料，客戶必須在法律允許的情況下，先立即以書面形式通知喜利得相關需求及情況，屆時喜利得將與客戶商討如何保障喜利得的權益。

13. 暫停及終止

如發生以下情況：(a) 客戶嚴重違反任何合約義務，包括未能按時付款（即發票逾期未付）；(b) 客戶的財產或資產被扣押或強制執行；(c) 客戶（作為個人或合夥企業）與債權人達成或提出達成任何自願安排或和解、破產，或有任何人針對客戶提出破產呈請；或(d) 客戶（作為公司）被指派重整人、破產管理人或清算人、與債權人達成自願安排，或已向法院提交文件以委任重整人、破產管理人或清算人，或客戶或其董事或合資格浮動押記持有人發出有意委任重整人、破產管理人或清算人的通知，或客戶開始清盤，喜利得可酌情決定，且在不影響任何其他權利或索賠的情況下，終止喜利得與客戶之間部分或全部合約。除非為保障喜利得利益而須立即採取行動，喜利得亦可透過書面通知暫停進一步交付產品及/或提供服務。

14. 雜項

14.1. 本條款連同任何特定書面協議，構成雙方之間的完整協議，並取代所有先前與本條款的事項有關的協議或通訊。

14.2. 除非本第 14 條另有規定，否則本條款的修訂僅能以書面形式進行。

14.3. 喜利得可隨時修訂本條款及本條款所提述的任何連結文件，以供未來業務往來使用。如客戶已向喜利得註冊，相關變更將立即適用於依據本條款作為框架條款所簽訂之新合約；並於通知後 10 日起適用於與客戶之執行中的合約。如客戶以書面形式提出異議，喜利得有權決定在未來的業務來往中繼續適用原版之本條款或立即終止合約（包括現有合約）。若註冊時所填報的聯絡人有所變更，客戶必須即時通知喜利得，並提供新聯絡人的聯絡資料，該聯絡人須具備接受本條款之變更的授權。

14.4. 未經喜利得事先書面同意，客戶不得轉讓、分包合約或以任何方式處置其在合約下的權利或義務。

14.5. 如本條款任何部分無效或不可強制執行或變成無效或不可強制執行，該部分將被視為不包括在內，但本條款其餘部分仍然有效及可強制執行。

14.6. 如需索取原廠材質證明，證明費用將由喜利得另行報價，由客戶負擔，並於當期貨款同時給付喜利得。防火產品未依照 UL 標準工法規範施作將不給予 UL 工法認證，只能提供產品銷售證明。產品銷售證明必須在產品銷售後 3 個月內開出，逾期不予受理。

15. 適用法律及爭議解決

本條款及喜利得與客戶之間的所有合約均僅受台灣法律管轄並依其解釋。國際私法條文及《聯合國國際貨物銷售合同公約》（CISG）不適用。任何因本條款或相關合約引起或與之相關的爭議，均以台北地方法院為第一審管轄法院。