
宝利通最终用户客户服务条款与条件

1 本条款与条件的适用性

除下文有明确规定或双方另行一致书面同意外，本宝利通最终用户客户服务条款与条件和适用的宝利通服务计划条款与条件（合称“条款与条件”）一起载明了宝利通基于宝利通产品的最终用户客户（“客户”或“您”）直接从宝利通购买的或通过宝利通转售商购买的某些服务计划据以向客户提供服务的条款与条件。

如果客户向宝利通或宝利通转售商提交服务购买订单，则表示客户同意受本条款与条件的约束。除非宝利通另行书面同意，否则最终用户购买订单、宝利通转售商购买订单或任何其他类似文件中书明的、载有的或与之一并交付的任何其他条款与条件，均不得修订或变更本条款与条件的规定。

2 定义

在本条款与条件中，下述词语具有如下含义：

- “**宝利通**”指 Polycom, Inc.、Polycom (Netherlands) B.V.、Polycom (United Kingdom) Limited 或 Polycom Asia Pacific Pte Ltd（上述每一公司在本条款与条件中均单称为“宝利通”），视适用情况而定。
- “**宝利通产品**”指市场中普遍提供的宝利通牌产品和/或产品系列。
- “**宝利通转售商**”指被授权转售宝利通产品的增值转售商或经销商。

- “**宝利通资源中心**”指目前位于 <http://extranet.polycom.com> 的宝利通资源中心网站。
- “**宝利通网站**”指目前位于 www.polycom.com 的宝利通公开网站。
- “**服务期**”具有下文第 4 条赋予该词的含义。
- “**服务**”指在有关服务计划项下提供的宝利通牌服务。
- “**服务计划**”指本条款与条件附件所述的宝利通提供的服务计划。
- “**软件**”指属于软件产品的宝利通产品以及宝利通产品中包含的任何软件。
- “**软件选项**”指可在购买时或其后选择的软件的可选功能或特色，由宝利通另行收费。
- “**条款与条件**”具有本条款与条件第 1 条所规定的含义。
- “**更新版本**”指宝利通按照公布的产品规格为之提供修正程序或对之作出轻微修改以纠正软件目前运行中的故障或缺陷的软件，并仅限于宝利通免费普遍地向其支持服务客户提供的更新版本。更新版本不包括升级版本或软件选项。
- “**升级版本**”指宝利通向其支持服务客户普通提供的、含有能改善软件功能或能力的增强功能的新版本软件。升级版本不包括软件选项。

3 服务；订单。 根据您直接向宝利通发出的或向宝利通转售商发出的购买订单，您已订购了一项或多项与某些宝利通产品相关的服务计划。为了根据本条款与条件获得服务计划项下的服务，您必须或由您的宝利通转售商代您向宝利通为有效报价的服务计划提交购买订单。该购买订单必须至少包含购买订单所列每一宝利通产品的下述数据：(i) 您所购买的服务计划；(ii) 相关的宝利通产品的型号（仅在续展服务计划的情况下还需提供序列号）；(iii) 有关的定价资料；(iv) 安装地点以及联系人姓名、电子邮件以及安装场地的电话号码（如适用）；和(v) 服务期（如适用）。宝利通或（在向您的宝利通转售商下订单的情况下）宝利通转售商将确定与您购买的任何

服务计划相关的定价与支付条款。所有订单均须由宝利通接受，除非宝利通接受订单或者（如果更早的话）已向客户提供服务，否则任何义务（包括购买订单）对宝利通均无约束力。请注意，只有列于适用于您的购买订单的有效报价单上的宝利通产品才将按本条款与条件受服务计划所涵盖。就某一服务计划向客户提供的任何额外收费的可选服务均须单独开具帐单，付款条款与该服务计划规定的相同。

4 服务期。就在一定期限内（“服务期”）涵盖宝利通产品的服务计划而言，服务期应为 12 个月（或宝利通接受的订单中规定的其他期限），自宝利通接受您就该有关服务计划所下的购买订单之日（或服务计划中规定的其他日期）起算。

5 服务提供时间。除非任何服务计划中另有规定，否则服务将在宝利通当时公布并实行的星期一至星期五（宝利通的节假日除外）的正常营业时间内提供。

6 客户的义务。

a. 您负有持续性地使维护服务计划项下的所有宝利通产品拥有届时采用的软件版本或前一主要的软件版本的义务。

b. 如适用，您应免费向宝利通人员提供接触宝利通产品的机会和足够的工作空间（包括供暖、照明、通风、用电及电源插座）。客户的各个环境应没有一切危及健康与安全的风险（但已书面通知宝利通并为宝利通书面专门接受的风险除外）。

c. 如适用，您将自费按照宝利通有关的公开规格维护安装场所，并提供必要的公用服务用于宝利通产品。

d. 您将负责自费更换宝利通产品中使用的任何耗用品，包括但不限于灯泡与电池。

e. 宝利通极力建议，您为任何基于计算机运行的具有开放式体系结构的宝利通产品安装并使用最新版的知名杀毒程序，您应定期更新并运行该等杀毒程序，尤其是出现任何新病毒和/或“蠕虫”时更应如此。本条款与条件或服务计划不涵盖受病毒损坏或“感染”的任何宝利通产品的修复。

f. 您单独负责您的数据的备份工作。在任何情形下，宝利通均无责任对您的数据进行备份，或恢复在提供宝利通服务过程中或因其他原因丢失的数据。宝利通不对您的数据的丢失负责，无论丢失的原因是什么，包括但不限于由于宝利通的疏忽导致的丢失。前述限制适用于任何诉因，无论是基于合同、侵权或任何其他理论的诉因。

g. 您将独自负责履行适用的服务计划中确定的任何其他客户义务或责任。

7 **软件更新版本、升级版本和选项。** 对于服务计划所涵盖的软件，您将收到有关的服务计划说明中规定的更新版本和/或升级版本。要了解为您的软件提供的最新升级版本和更新版本，请访问宝利通资源中心。更新版本按“故障时修理”的方式提供。换句话说，为了获得所提供的更新版本，客户必须致电宝利通报告客户产品（通过宝利通产品序列号加以确认）所出现的具体故障，显示存在问题，需要更新版本纠正。宝利通将根据登记的宝利通产品的软件记录配置更新版本。任何服务计划中均不提供软件选项，软件选项须按宝利通届时实行的价格另行购买。

8 替换件。 根据服务计划提供的替换件为新零件或当用于宝利通产品时在性能上相当于新零件的零件，其质保期为发运后的九十（90）天或初始质保期的剩余时间（以较长者为准）。为更换而从宝利通产品拆卸下的零件将成为宝利通的财产，必须在您收到替换件后五（5）个营业日内由当地的宝利通服务站（列于宝利通提供的已预先印好地址的退货包上）收回，否则将按更换件价目表的全额价格向您开具帐单。

9 服务计划除外情形。 服务计划不适用于下述任何一项：(i) 在宝利通产品以外的电气工程；(ii) 由宝利通产品之外的原因引起的宝利通产品的损坏或缺陷的修理或更换：这些原因包括天灾、火灾、意外、疏忽、误用、故意破坏行为、水灾、电涌、雷电、安装场所不符合宝利通的有关规格；将宝利通产品用于其预定用途之外的用途；将宝利通产品与非由宝利通提供或批准的物品一并使用；由宝利通雇员或宝利通授权人员之外的人员对宝利通产品进行的维护的质量或试图进行的修理；(iii) 提供供应品或辅件、对宝利通产品进行涂漆或修整；(iv) 与宝利通产品的搬迁、从或向非由宝利通提供的其他设施（包括通讯设施、音像设施、网络或连接）新增或拆除设备、零件、附件或特色件相关的服务；(v) 与涉及非由宝利通安装或选用的软件的计算机病毒或冲突相关的服务。

10 服务计划的续展。 宝利通将提前六十（60）天向您或您的宝利通转售商发出您购买的每一可续展服务计划的服务期即将届满的书面通知。您或您的宝利通转售商必须在该等每一服务期届满前至少三十（30）天向宝利通发出书面通知，告知您取消、续展或修改该等每一服务计划的意图。如果没有发出上述书面通知，而且宝利通也没有在服务期届满前收到续展购买订单，则宝利通保留按届时实行的时间与材料费率就服务期届满后向您提供的任何服务向您收取费用。此外，

宝利通保留随时按其自行决定终止或修改所提供的服务计划的权利；但前提是任何该等修改不会影响修改前您已经订购且宝利通已经接受的任何服务计划，除非双方另有约定。

11 重新认证。 如果您希望为某一宝利通产品订购服务计划，但现行的服务计划并不涵盖该系统，则宝利通可要求该宝利通产品通过宝利通进行的检验和/或重新认证，并且/或者将该宝利通产品升级至最新的软件版本，但二者的费用均由您承担并按宝利通届时实行的价格收取。

12 知识产权。 每一方均保留其各自之前存在的知识产权的一切权利、所有权和权益及占有权。此外，宝利通还将保留宝利通自己或他人代表其开发或创作的、与服务计划项下履行的或就服务计划履行的服务有关的任何诀窍、技术数据、规格、文件、创意、概念、方法、工艺、技术和发明的一切权利、所有权和权益及占有权。一方在任何时候向另一方提供的任何知识产权、诀窍、数据或文件均应保密，并适用下文第 16 条规定的保密承诺。

13 终止。 在下述任一情形下，任何一方可按其选择因故全部或部分终止任何有关的服务计划：(i) 如果另一方未履行本条款与条件或任何有关服务计划项下的任何实质条款或条件，而且在收到上述违约的书面通知后三十 (30) 个日历日内未纠正该违约；(ii) 如果在破产、资不抵债或其他债务人救济法律项下针对另一方提起任何法律程序，或另一方寻求破产、资不抵债或其他债务人救济法律项下的保护，或(iii) 另一方成为资不抵债或解散。此外，如果宝利通雇员或指定服务代表之外的任何人未经宝利通事先书面同意改动宝利通产品，或以任何方式使之不安全（按宝利通的指示对宝利通产品作出的调整或按适用的产品文件中的规定计划作出的调整，不构成本条所说的改动或修改），宝利通可以以此为由终止任何适用服务计划的全部或一部分。除本第 13 条规定的情形外，每一项服务计划在适用的服务期内均是不可撤销的。

14 赔偿。 每一方应就其自身或其雇员的疏忽引起的一切人身伤亡索赔、诉讼、损失、费用、判决和责任（包括合理的律师费）对另一方进行赔偿，为其辩护并使其免受损害。受偿方应迅速将任何该等索赔通知赔偿方，授权赔偿方对索赔进行辩护与和解，并按赔偿方的要求向赔偿方提供合理的信息与协助，费用由赔偿方承担。

15 保证/责任限制。

a. 宝利通保证，在宝利通按本条款与条件履行任何服务（VNOC 服务除外）后的九十（90）天内，该服务将会以娴熟的方式履行，符合公认的行业标准。宝利通未做出其他明示或默示保证，包括但不限于适用于某一特定用途的保证或适销性保证。宝利通未做出保证，保证接受服务后的宝利通产品的运行将不会中断或没有故障。宝利通在任何情况下不负责提供服务时的任何延误。客户必须在上述质保期内就宝利通违反本保证的任何行为向宝利通作出书面报告，且客户对违反该保证的任何行为享有的唯一救济及宝利通对该等行为承担的全部责任是重新履行服务，或者在宝利通不能按保证内容重新履行服务的情况下，客户应有权按未履行服务的比例获得已付给宝利通的费用退款。

b. 除违反保密（第 16 条）或知识产权（第 12 条）规定的情形外，任何一方在任何情况下均不负责附带的、后果性的、特殊的或间接的损害赔偿、业务利润损失、数据的丢失、损坏或破坏，无论诉讼采取何种形式，也无论是以合同、侵权（包括疏忽）、违反保证或其他原因为由，即使该方已被告知发生上述情况的可能性。

c. 在遵守上文 b 款的前提下，除违反保密和赔偿义务的情形外，宝利通对一切其他损害的最大责任将限于：(I)（在涉及的服务计划具有适用的服务期时）—（1）年的服务费，或(II)（在涉及的服务计划不具有适用的服务期时）根据适用的服务计划应向宝利通支付的服务费总额。该责任限制是累计性的，而非针对每次事件的。部分国家或司法管辖区不允许排除或限制附带性的或后果性的损害赔偿。在这种情况下，上述排除与限制只适用于有关法律允许的范围。

d. 尽管有上述规定，但本条款与条件的任何规定不得视为限制或排除任何一方对下述各项的责任：(i) 欺诈或欺骗性陈述；(ii) 因该方疏忽造成的人员死亡或人身伤害，但仅在有关法律要求的范围内。

16 保密。

a. **保密信息。** 每一方（“披露方”）在期限内可能会不时向另一方（“接收方”）披露与披露方业务（包括其产品、发明、经营、方法、系统、工艺、产品开发计划或意向、诀窍、外观设计、商业秘密、市场机遇、商业或财务事宜）有关的某些信息以及技术、营销、财务、雇员、规划信息和其他保密或专有信息（“保密信息”）。宝利通的保密信息包括（但不限于）宝利通产品的功能和性能、本协议条款以及与宝利通产品或其销售有关的任何其他信息。保密信息包括通过口头或可视形式或任何有形媒介披露的信息。

b. **保密信息的保护。** 接收方不会将披露方的任何保密信息用于本条款与条件明确允许的或提供服务以外的任何目的，并仅将披露方的保密信息披露给因提供服务而须知悉该等保密信息、且所承担的保密义务的严格程度不低于接收方在本条款与条件项下义务的接收方雇员或承包

商。接收方将按其保护自己具有类似性质的保密或专有信息的同等方式、以不低于合理审慎的审慎程度保护披露方的保密信息，使其免遭擅自使用、接触或披露。

c. **残留印象。**接收方可为任何目的自由使用因接触披露方的保密信息或利用该等保密信息工作而产生的残留印象，但除本条款与条件明确允许的以外，接收方不得披露保密信息。“残留印象”一词指曾接触保密信息（包括其中包含的创意、概念、诀窍或技术）的人在记忆中保留的无形信息。接收方无任何义务限制此等人转让使用残留印象得出的任何作品，也无任何义务为使用残留印象得出的任何作品而支付使用费。但是，本条规定不得视为向接收方授以披露方著作权或专利项下的许可。

d. **例外情形。**接收方在第 16(b)条项下对披露方任何保密信息承担的义务，将于接收方能够书面证明该信息属于以下任何一种情形之时终止：(a)接收方于披露方披露之时已经合法知悉该信息；(b) 有权披露的第三方在不附带任何保密限制的情况下向接收方披露的信息；(c)是公众可以普遍取得的或者非因接收方的过错而成为公众可以普遍取得的信息；或(d)接收方在不接触或使用披露方保密信息的情形下独立开发的信息。此外，允许接收方在下列情形下对披露方的保密信息予以披露：(i)该披露经披露方事先书面批准；(ii)该披露是接收方在法律程序中强制执行其在本条款与条件项下的权利所必需的；或(iii)法律、法院令状或者类似的司法或行政机构的命令要求进行的披露，但接收方应迅速将要求进行的披露书面通知披露方，并按披露方的要求由披露方承担费用在对该等披露提出异议或要求限制披露范围的任何法律行动中与合作。

17 不可抗力。除了按时付款义务外，任何一方不因超出其合理控制之外的原因引起的履约延迟或不能履约而对另一方承担责任。该等行为或事件包括但不限于天灾、军事当局或民政当局

的行为、民乱、骚乱、火灾、罢工、闭厂或怠工、工厂或劳资状况、不能获得必要的劳动力、材料或制造设施、出口管制许可证的迟发。如果出现延迟或不能履行的情形式，则宝利通预定的履行日期或时间，应自动延长一段时间，其期限等于上述延迟或不能履行需要的额外时间。

每一方均应迅速将任何不可抗力事件及其预计持续时间和停止时间通知另一方。

18 一般规定。

a. 除本条款与条件另有规定外，本条款与条件只可由双方授权代表正式签署的书面文书予以修订，任何订单或其他书面通知中对本条款与条件的规定的任何修改或增加，均属无效。

b. 本条款与条件项下需或允许发出的任何通知，应以书面形式作出，并于一方在接收方最近事先以书面通知方式通知另一方的地址收到时视为有效送达。对于宝利通，其地址如下所述，除非另行书面通知其他地址：

Polycom, Inc.
FAO: General Counsel
4750 Willow Road
Pleasanton, CA 94588-2708
USA

Polycom (United Kingdom) Limited
FAO: Director, Operations II
270 Bath Road
Slough, Berkshire
SL1 4DX

Polycom (Netherlands) B.V.
FAO: Finance Director (EMEA)
Orlyplein 10, 23rd Floor,
1043DP Amsterdam
Netherlands

Polycom Asia Pacific Pte Ltd
FAO: Finance Director (APAC)
8 Shenton Way
#11-01 Temasek Tower
Singapore 068811

c. 如果本条款与条件的任何规定被认定为无效、非法或不可强制执行，则本条款与条件的其余条款不受影响或损害。

d. 任何一方放弃追究违反本条款与条件任何规定的行为，不得解释为放弃追究此后的任何违约行为。

e. 未经宝利通事先书面同意（该同意不得无理拒绝给予），您不得以任何方式（包括通过购买、合并、法律运用）转让您在本条款与条件项下的任何或一切权利或义务。任何试图违反本规定进行转让或转移的行为均为无效。宝利通可转让其在本条款与条件项下的权利或义务，无需他人事先书面同意或通知他人。

f. 提供服务时，宝利通作为独立分包商行事。宝利通或其人员或代表均不得被视为您的代理人或雇员。未经宝利通事先书面同意，客户不得通过法律施行或其他原因，转让或者转移其在本条款与条件或某一服务计划项下的权利。宝利通的关联公司可参与宝利通在本条款与条件和某一服务计划项下的履行活动，宝利通也可分包其在本条款与条件和某一服务计划项下的义务，但条件是宝利通要为其关联公司和/或分包商履行本条款与条件和该服务计划的行为承担责任。

g. 除明确规定外，本条款与条件或某一服务计划的任何条款或规定均不得由第三方（除双方当事人及其获许的承继人和受让人以外的任何人）强制执行。

h. 客户认知，宝利通已对提供服务的人员进行培训并对该等人员作出了投入。因此，在某一服务计划期限内或随后一年内的任何时候，未经宝利通事先明确书面同意，客户均不得直接或间接向代表宝利通提供服务的任何宝利通雇员提供雇用要约或雇用该等人员。如果客户违反

本条规定，宝利通有权向客户开具相当于受雇人员 12 个月工资的帐单，且客户同意支付该帐单。

i. 在提供服务时，宝利通应被视为是独立的承包商，其人员和代表不得作为客户代理人或雇员行事，也不属于客户代理人或雇员。宝利通应对其雇用或聘用的人员全权负责并对之承担责任。

j. 本条款与条件期满或终止时，第 12 条（知识产权）、第 14 条（赔偿）和第 15 条（保证/责任限制）应继续有效。

k. 为方便宝利通的客户，本条款与条件可能已译成多种文字。据宝利通所知，这些翻译件是正确的，但宝利通并不对任何不准确负责或承担责任。英语是本条款与条件的准据语言，任何翻译件仅为您的方便而准备。本条款与条件的英文本与其他语言的翻译件之间有冲突的，以英文本为准。

l. 本条款与条件及任何服务计划合同，(i) 就 Polycom Inc.而言，受加利福尼亚州法律管辖，任何争议均受圣克拉拉县高级法院和/或加利福尼亚北部管区联邦地区法院的专属管辖；(ii) 就 Polycom (United Kingdom) Limited 和 Polycom (Netherlands) B.V.而言，受英格兰法律管辖，任何争议均受英格兰法院的专属管辖；(iii) 就 Polycom Asia Pacific Pte Ltd 而言，受新加坡法律管辖，任何争议均受新加坡法院的专属管辖。任何争议的败诉方将支付最终裁定的一切法院费用和法律费用。《联合国国际货物销售合同公约》不予适用。如果索赔涉及您或您的宝利通转售商的应付款项，则宝利通有权选择在您住所地的法院提起诉讼。

m. 除非双方依本条款与条件签署的书面文件另有明确约定，否则本条款与条件以及任何有关的服务计划，是对双方就条款与条件达成的协议的完整的唯一的表述，取代双方有关本条款与条件标的一切口头或书面提议或以往的条款与条件、协议或通讯。