

## 한국백크만쿨터(주) 서비스 이용 약관

1. 범위: 본 장비 서비스(equipment services, 이하 ‘서비스’) 표준 이용 약관은 한국백크만쿨터(주) (이하 ‘BCK’)에서 제시하는 견적(이하 ‘견적’)에 명시된 서비스를 적용 대상으로 한다. 양 당사자 간의 별도 합의가 없는 한, 고객(견적 상에 명시되는 자)이 서비스 견적을 승낙하는 경우 이는 약관의 내용에 동의하는 것으로 간주된다. (이하, 동 약관과 견적, 그리고 그에 참조 언급을 통해 그에 포함되는 일체의 별첨 문서를 ‘계약’이라 한다.) 구매 오더, 오더 확인서, 또는 기타 서비스 관련 문서에서 제시하고 있는 일체의 조건은 무효로 한다. 계약의 효력은 고객의 서면 승낙 시점, 또는 서비스의 실행이 게시되는 시점 중 먼저 도래하는 시점으로부터 발생한다.
2. 대금 지급: BCK 는 각 서비스 기간의 시작 시점에 서비스에 대한 인보이스를 고객에게 발송한다. 대금 지급 기한은 인보이스 일자로부터 30 일로 하며, 대금의 지급을 연체하는 경우, 또는 서비스 커버리지의 개시가 적시에 이루어지지 않는 경우(예: 하자보증 기간 이후 또는 이전 서비스 기간의 종료 등), 고객이 부담해야 하는 금액이 증액될 수 있다. 고객이 기일 내에 인보이스의 금액을 지불하지 못하는 경우 BCK 는 고객을 대상으로 납부기간이 도래한 전체 금액에 대한 연체료 및 지연 이자를 부과할 수가 있으며, 그 비율은 월 1.5%(1.5% per month)로 한다. 본 절의 다른 규정에도 불구하고, BCK 는 고객을 대상으로 서비스 제공 대가 전액 또는 그 일부를 선급금으로 지급할 것을 요구할 수 있다. 고객이 이와 같이 요청된 선급금을 지급하지 못하는 경우, 또는 고객이 BCK 에 지급하여야 하는 일체의 대금을 연체하는 경우(견적 관련 유무 불문), BCK 는 견적을 취소하거나, 추가적인 서비스의 제공을 거부하고 고객에게 기 제공된 서비스에 대한 미지급 대가 전액을 즉각 지급할 것을 요구할 수 있다. 각 선적분은 별도의 판매 건으로 간주하며, 고객은 합리적인 수준의 변호사 선임료 및 본 절에 따라 고객이 대금을 지급하지 못하여 BCK 측에 발생한 일체의 경비를 포함해 모든 대금의 회수에 소요되는 일체의 비용을 자신이 부담하는 데에 동의한다.
3. 해지: 본 계약은 해당 서비스 기간 동안 그 효력을 유지한다. 양 당사자 중 일방은 상대방에게 서면으로 30 일 전에 사전 통지하여 본 계약을 해지할 수 있다. 본 계약의 발효 일자 이전에 제공된 일체의 서비스, 또는 계약의 해지 이후에 이루어진 일체의 서비스에 대해서는 해당 시점의 시간 및 자재 요율에 따라 청구한다.
4. 취소/배분 일정: 본 계약이 해당 연간 서비스 기간의 종료 시점 이전에 해지되는 경우, BCK 는 다음 중 더 큰 금액을 자신에게 귀속시킬 권리를 지닌다.

- (a) 연간 서비스 가액(annual service price)의 15%에 BCK 가 서비스를 제공한 개월 수를 곱한 금액, 또는
- (b) 실제 제공된 서비스에 대응하는 금액.

그 외의 잔액은 모두 고객에게 반환한다.

5. 장비 가용도: BCK 및 고객은 상호 동의하는 일시를 정하여 매 회차의 서비스 방문이 이루어지도록 한다. 고객은 서비스 수행 시점에 해당 장비 및 시설을 사용할 수 있도록 제공하는 데에 동의한다.
6. 장비의 적정성: 특정 장비에 대해 BCK 의 서비스 커버리지에 30 일 이상의 간극(gap)이 발생하는 경우, 해당 장비는 BCK 의 유지보수 및 지원 기준을 충족할 수 있도록 검사, 인증 및 초기 예방 정비를 거쳐야 하며, 이 과정에서 소요되는 비용은 고객이 부담한다. BCK 는 단독 재량에 따라 장비의 서비스 적격 여부를 결정한다.
7. 교체 부품: BCK 는 단독 재량에 따라 고객의 비용 부담 하에 교체 부품이 필요한지 여부를 결정하며, 본 계약에 따른 장비 수리 시, 리퍼비시된(refurbished) 자재나 부품을 사용할 수 있는 권리를 지닌다. 소모품 및 시약은 본 계약에 따른 교체 대상에 포함되지 않는다. 모든 교체 부품은 교환 방식으로 제공되며, 교체 시 탈거된 부품은 BCK 의 소유가 되는 것으로 한다(교환은 1:1 교환을 의미한다.)
8. 하자 보증의 범위:

아래 표는 본 계약에 따라 BCK 가 고객에게 (해당하는경우) 제공하는 하자 보증의 범위를 나타낸 것이다.

서비스 종류	적용 대상 인건비	적용 대상 부품	적용 대상 경비
어플리케이션 장애 해결	해당	미해당	미해당
상관관계 조사	해당	미해당	미해당
설치	해당	미해당	미해당
모드 종류 1	해당	해당	미해당
모드 종류 2	해당	해당	미해당
모드 종류 3	해당	해당	미해당
OQ3	해당	해당	미해당
전화 지원	해당	미해당	미해당
PM	해당	해당	미해당

PM-No Demand	해당	해당	미해당
사전 설치	해당	미해당	미해당
재배치	해당	해당	미해당
수리	해당	해당	미해당
요청에 따른 고객 유지보수 작업	해당	해당	미해당
교육 훈련	해당	미해당	미해당
Warranty Ship Parts	미해당	해당	미해당

9. 제품의 개선: BCK 는 단독 재량으로 별도의 정해진 일정이나 의무 없이 일상 업무의 일환으로 장비의 기능을 유지하는 데에 필요한 각종 소프트웨어의 업데이트, 소프트웨어 업그레이드, 또는 하드웨어 업그레이드를 공개할 수 있다. 일부 소프트웨어 업그레이드 및 하드웨어 업그레이드의 경우, 고객이 별도의 하드웨어나 장비를 구매해야 할 수도 있다.
10. 예외: 일부 서비스는 예외가 인정되며, 그 일부의 예를 들어보면 다음과 같다.
- (a) 적용 대상 장비의 이동, 오염 제거, 설치 제거, 재설치
  - (b) 인쇄용 종이나 잉크 카트리지를, 자석 교반기(stirrer), 겔, 클리닝 키트, O-링, 펌프 주변 튜브, 프로그램 디스켓, 필터, 튜브의 필터, 커넥터, 전극봉, 멤브레인, 시약, 조정기(calibrator), 제어 장치 등 장비가 작동하는 데에 필요한 소모품
  - (c) 소모성 운영 용품의 교체. 공급된 품목의 설치 서비스 담당 사원이 서비스를 목적으로 정기적으로 방문하는 사업장인 경우 무상으로 진행한다. 공급된 물품의 설치를 위해 명시적으로 직원을 호출하는 경우 일반 서비스 요금을 적용한다.
  - (d) 예비 전력 시스템, 라인 컨디셔너, 물 또는 공기 공급 시스템, 소모성 품목
  - (e) 운영 개시(go-live) 후 추가 어플리케이션 서비스
  - (f) 실험실 정보 시스템 상당 또는 장애 해결
  - (g) 컴퓨터, 워크 스테이션, 서버 등 제3자가 제조하였으나 원래의 제조사가 더 이상 지원을 제공하지 않는 제품에 대한 서비스
  - (h) 다음의 사태로 인하여 기기가 손상 또는 파괴되는 경우 이를 수리하는 데에 소요되는 인건비, 부품, 기타 경비
    - (i) 화재, 원인 불문의 폭발, 침수, 폭동, 소요, 전쟁, 기타 낙뢰, 폭풍, 홍수, 지진 등의 천재지변
    - (ii) 적용 대상 장비에 사용해서는 안 되는 오염된 액체나 화학 약품을 사용한 경우
    - (iii) 오용, 남용, 태만, 부주의한 작동이나 관리, 기타 필요 작업의 미 이행
    - (iv) 이전 또는 재설치

- (v) 인가되지 아니한 현장 개조물의 설치
  - (vi) 전력선 사양의 변동
  - (vii) 유지보수 또는 해당 장비의 부적절한 보관
  - (viii) BCK가 제조하지 아니한 미인가 개조물이나 부품, 공급품, 약세서리, 시약 등의 사용
  - (ix) BCK가 인가하지 아니한 인원에 의한 수리 작업. 단, BCK의 서면 동의 하에 이러한 다른 인원이 해당 수리 작업을 수행한 경우는 예외로 한다.
  - (x) 온도, 습도, 공간, 전력 공급 등 장비 운영 범위를 벗어난 환경 조건
  - (i) 장비 작동 매뉴얼에 따라 운영자가 일상적으로 수행하는 유지보수 업무
  - (j) 비 BCK 또는 사용자 지정(user-defined) 공급품에 관련된 일자 및 성능 문제 해석
  - (k) 휴일 중의 서비스 업무. 단, 본 계약에서 24시간, 연중 무휴 서비스 커버리지를 제공하는 경우는 예외로 한다.
  - (l) 본 계약에서 명시적으로 언급하지 않는 서비스.
11. 서비스 하자 보증: BCK는 서비스가 제공된 일자로부터 90일 간의 하자 보증 기간을 제공한다. BCK는 서비스가 적절한 작업 방식에 따라 수행되며, 본 계약에 따라 공급되는 부품이 BCK의 사양에 따라 작동할 것을 보장한다. **본 절에서 명시하는 하자보증은 명시적/암묵적인 다른 일체의 하자보증을 대체한다.** BCK는 제품의 상품성, 타인의 권리 침해 여부 또는 특정 목적 적합성을 포함하여 어떠한 다른 보증도 제공하지 않으며, 상법 또는 민법이나 관습, 관행, 당사자 간의 거래 행위 등에도 불구하고 이러한 보증은 일체 발생하지 않는 것으로 한다. 본 하자 보증은 본 계약상 제품 또는 서비스에 연결된 다른 제품 또는 서비스에 대한 하자 보증이나, BCK가 본 계약 또는 다른 계약에 따라 제공할 수 있는 다른 제품이나 서비스에 대한 하자 보증으로 인하여 그 내용이 수정되지 아니한다. 상기의 하자 보증에 따른 BCK의 유일한 책임은 장비에 대한 재서비스(reservice) 및/또는 하자가 발생한 부품의 수리나 교체, 또는 BCK의 재량에 따라 해당 서비스에 대한 요금을 반환하는 것으로 한다.

12. 개인 데이터의 비식별화:

양 당사자는 BCK가 본 계약의 의무를 이행하기 위해 환자의 개인 데이터를 포함한 어떠한 개인 데이터에 대한 접근도 요구하지 않는다는 것을 인정합니다. 해당되는 경우, 본 계약에 따라 판매된 제품의 기술적 문제 및/또는 성능을 해결하기 위해 데이터가 필요한 경우("허용된 목적"), 고객은 그러한 데이터에 대한 접근 권한을 BCK에 제공하거나 부여하기 전에 해당 데이터의 모든 개인정보(있는 경우)를 비식별화 및 코딩하여 해당 데이터와 관련된 개인의 신원을 BCK 및/또는

BCK 직원이 식별할 수 없고 추적할 수 없도록 보장할 책임이 있음에 동의합니다. 또한 고객은 개인의 개인 데이터 공개를 방지하기 위한 정책과 절차를 수립하였으며, 직원들에게 본 조항에서 고객의 의무를 준수하도록 알리고 보장할 책임이 있음을 진술합니다. 고객은 본 조항의 미준수로 인해 또는 이와 관련하여 발생하는 모든 청구, 손실 또는 손해에 대해 BCK 및 그 계열사를 면책해야 합니다.

본 조항의 목적,

- (a) "개인정보"는 식별되거나 식별 가능한 자연인과 관련된 모든 정보를 의미합니다;
- (b) "비식별화"란 개인의 신원을 알 수 없으며, BCK 및/또는 BCK의 직원이 데이터를 추적할 수 없도록 보장하는 것을 의미합니다;
- (c) "코드화"는 숫자, 문자, 기호 또는 이들의 조합(즉, 코드)이 개인을 식별하는 정보(예: 이름 또는 주민등록번호)를 대체했음을 의미합니다.
- (d) "BCK의 직원"이란 본 계약에 따른 의무 이행과 관련된 BCK의 직원, 대리인 및/또는 계약자를 의미합니다.

13. 면책 보호: 고객은 BCK 를 사망이나 상해, 재산상 손해 등으로 인하여 발생하는 일체의 청구나 요구, 소송으로부터 면책 방어하기로 한다. 단, 고객의 사업장 내에서 BCK 나 그 임직원, 대리인의 명백한 부주의로 인한 작위 또는 부작위로 인한 경우 및 서비스가 원인이 되어 발생하는 것은 예외로 한다. 그 어떠한 경우에도 BCK 는 본 계약에 따라 BCK 가 수행한 서비스가 직접적/간접적 원인이 되어 발생한 제 3 자의 손해에 대한 배상 책임을 지지 아니한다.

14. 하자 보증의 제한: 고객은 다음의 원인으로 인하여 발생하는 수리, 교체, 청구 등에 대해 자신이 책임을 부담하며, 견적에 따른 BCK 의 서비스 및 하자 보증 의무는 그에 적용되지 않는 것으로 한다.

- (a) 고객이 장비의 운영자 매뉴얼에 따라, 수행해야 하는 서비스나 유지보수 활동을 적절히 수행하지 못한 경우.
- (b) BCK 가 인가하지 아니한 인원에 의해 장비를 수비하거나 재배치한 경우.
- (c) BCK 가 제공하지 않는 부품이나 부분품, 재료를 사용하여 교체한 경우.
- (d) 제품의 오용, 남용, 부주의 및 부적절한 조작이나 부적절한 보관.

- (e) BCK 가 인가하지 않은 서비스 인원에 의한 변경, 개조, 분해, 수리, 기타 무단 변경 행위. 단, BCK 가 서면으로 이와 같은 다른 인원이 수리를 진행하는 데에 동의한 경우는 예외로 한다.
- (f) 비 BCK 브랜드의 미인가 악세서리, 시약, 조정기, 소모품, 공급품을 장비에 사용한 경우.
- (g) 전원, 온도, 습도 등 제품에 권장되는 환경 조건의 범위를 벗어난 경우.
- (h) 기타 BCK 의 통제를 벗어난 화재, 폭발, 침수 등의 요인.

BCK 의 담당자, 영업사원, 대리인 등이 진술 및 보증(representations and warranties)한 사항으로서, 견적의 내용에 포함되어 있지 않거나 견적과 대치되는 내용인 경우는 BCK 에 대한 구속력을 지니지 않는 것으로 하되, 이를 서면으로 작성하여 BCK 의 정식 대표자가 이를 승인한 경우는 예외로 한다.

15. 배상책임의 한도: BCK 가 본 계약에 따라 고객에 대해 부담하는 배상책임의 한도는 고객이 견적에 따라 지급한 금액을 최고액으로 하는 직접적인 금전적 손해액(direct money damages)으로 제한한다. 본 배상책임 한도는 누적적(cumulative)이며, 견적에 따라 고객에게 지급되는 일체의 손해 배상액은 누적되어 BCK 측 배상책임 한도의 적용을 받는 것으로 한다. BCK 는 고객은 물론 다른 일체의 제 3 자에 대해서도 성격을 불문한 일체의 특수 손해, 간접 손해, 우연 손해, 결과적 손해, 예시적 또는 징벌적 손실이나 손해에 대한 책임을 지지 않는 것으로 한다(이익의 손실, 사용의 손실, 데이터 손실, 사업 기회의 손실, 매출이나 영업권의 손실 포함). 이는 고객이 제 3 자에 대해 지는 계약, 불법 행위(과실을 포함하나 이에 한정되지 아니함), 법률적인 기반에 의한 부상이나 기타 피해에 대한 배상 책임을 포함해 이러한 손해의 발생 가능성을 BCK 가 통보 받았던 경우에도 동일하며 해당 손해가 예측 가능한 것인지의 여부를 불문한다. BCK 는 장비의 사용 중, 또는 관련 장비의 수리나 서비스 후 발생한 제 3 자의 상해나 재산 피해에 대해 일체의 법률적 책임이나 기타의 채무 및 책임을 부담하지 않는다. 고객은 소송의 원인이 발생한 일자가 1 년이 경과한 경우, 견적을 근거로 하는 소송을 제기할 수 없다.

16. 불가항력: BCK 는 다음에 대한 책임을 부담하지 않는다.

- (a) 천재지변, 직장 폐쇄, 파업, 화재, 폭동, 폭풍, 팬데믹 등 자신이 통제할 수 없는 원인으로 인해 계약상의 의무를 불이행한 경우.
- (b) 기계 장치에 발생하는 사고나 마모, 재료 수급 불능이나 BCK 측의 제조사나 하청사의 과실 등 BCK 의 합리적인 판단에 따라 수리가 불가능한 것으로 간

- 주되는 (본 계약에 기재된) 장비의 교체.
- (c) 합리적인 기간 및 가격으로 자재를 구비하는 것이 불가능한 상황인 경우.
- (d) 기타 통제가 불가능한 원인.
17. 산재 보험: BCK 는 법에서 정하는 바에 따라 서비스를 수행하는 자사의 직원을 담보 대상으로 하는 적절한 산재 보험에 가입해 이를 유지하기로 한다.
18. 기밀유지: 본 계약 및 계약에 따라 전송되는 일체의 자료는 각 당사자나 그 하청사, 계열사 기밀 정보 또는 독점적 정보(이하 ‘**기밀 정보**’)를 포함할 수 있으며, 정보를 수취하는 당사자는 정보를 제공한 당사자가 정보 제공 목적 이외의 다른 용도로 사용해서는 안 된다. 양 당사자는
- (a) 위와 같은 기밀 정보의 기밀을 엄수하며, 정보를 제공하는 당사자의 사전 서면 동의에 의하지 아니하고는 이를 제3자에게 공개할 수 없다.
- (b) 본 계약에 따른 서비스 수행의 목적 이외 다른 목적으로 기밀 정보를 수집하거나 기밀 정보에 접근, 보유, 사용, 공유하는 행위를 할 수 없다.
19. 준거법령: 본 계약의 준거 법령 및 해석 근거는 대한민국 법률로 하며, 법의 저촉 조항(conflicts of law provisions)은 적용하지 않는 것으로 한다. 양 당사자는 배심원 재판을 청구할 권리를 명시적으로 포기한다.
20. 상속 및 양도: 본 계약은 본 계약의 당사자, 당사자의 상속인 및 양수인을 적용대상으로 하며, 이들의 이익에 귀속된다. 단 고객은 BCK 의 명시적인 사전 서면 동의가 없이는 본 계약의 전체 또는 일부를 타인에 양도할 수 없다.
21. 사본: 본 계약의 당사자는 계약서를 복수의 사본으로 작성할 수 있으나, 각각의 사본은 하나의 동일한 원본으로 간주하며 하나의 단일한 계약을 구성하는 것으로 한다.
22. 분리 조항: 본 약관, 또는 양 당사자 간에 체결되는 합의로서 본 약관을 참조 명시하는 것의 전체 또는 일부가 집행 불가능한 상태가 되거나 효력을 상실하는 경우에도, 약관의 잔여 조항이 지니는 효력에는 영향이 없는 것으로 한다.
23. 변경: 본 약관의 내용에 대한 변경이나 추가, 삭제는 양 당사자가 합의한 서면에 의하지 아니하고는 효력 및 법적 집행 능력을 지니지 않는 것으로 한다.
24. 통지: 본 계약에서 허가 및 요구하는 일체의 통지 및 연락은 서면으로 하여야 하며, 수취 확인을 포함하는 등기 우편, 익일 특송, 탁송, 우편료 선납 1 등급 우편, 이메일(단, 수취 증거가 확보되는 경우)의 형태로 본 계약에 명시된 당사자의 주소,

또는 당사자가 수시로 별도 서면 지정하는 주소로 발송 시 발송으로부터 3 일 후 통지가 수취된 것으로 간주한다.

25. 양도: 고객은 BCK 의 사전 서면 동의 없이 본 계약에 따른 권리의 일체를 타인에게 양도하거나 계약상 의무를 타인에게 위임할 수 없다.
26. 반송 제품에 대한 정책: 승인에 따라 반송된 장비나 부품에 대해서는 BCK 의 반송 자재 승인 정책이 적용된다.
27. PROService: 원격 서비스 관리 시스템인 ProService 는 장비 서비스에 포함되는 것으로 본다. ProService 는 해당 장비의 설치 과정 중에 설정한다. 고객은 ProService 에서 사용할 수 있도록 네트워크나 기타 인터넷 통신을 제공 및 유지해야 한다. BCK 가 ProService 와 관련하여 제공하는 일체의 장비에 대한 소유권은 BCK 가 보유한다.

개정: 2024년 1월