

Autodesk 按次支援

條款與條件

透過與 AUTODESK

洽詢按次支援，即表示您同意本文中的按次支援服務皆受以下的條款和條件（以下稱「條款和條件」）規範。如果您不同意本條款和條件，請勿與 Autodesk 洽詢要求提供按次支援服務。

自購買日起，本條款與條件即對每回事件實例生效並具有約束力。

1. 定義。

1.1 **合格產品**係指合乎資格可以接受按次支援的軟體，更多詳情請見 Autodesk 按次支援網站。

1.2 **Hotfix** 係指一種修正檔或修補程式，可在安裝時將軟體還原為實質符合其使用者文件的樣式。

1.3 **事件**係指任何問題、錯誤或其他狀況，其本身起因於某種緣故，並導致或可能導致某項合格產品的作業中斷或效能減損。

1.4 **事件實例**係指針對單一事件接受按次支援的權利。

1.5 **按次支援**係指由 Autodesk 根據本條款和條件針對合格產品提供相關的支援服務。
按次支援有其特點，且受到下表所列的需求和限制所規範：

按次支援的特點	需求和限制
服務時間	按次支援僅於白天提供服務，提供服務的時段明列於按次支援網站。
服務地點	按次支援可為全球各地的客戶提供服務。*
使用語言	按次支援將以英語為服務語言，倘若 Autodesk 可依您要求以其他語言提供服務，則不在此限。.
事件實例逾期	已購買事件實例，但未在購買日 30 天內使用，則實例將自動逾期失效。
針對合格產品提供支援	按次支援僅針對合格產品提供支援
支援的產品版本	按次支援通常可為最新版本的合格產品提供服務，以及自支援要求日算起的前三個版本。

* 須遵守美國政府所加諸的限制以及相似的出口管制法律和規定。

1.6 **按次支援網站**係指 Autodesk 的按次支援網頁，包括任何接續或透過連線方式公告本條款和條件的網站。

1.7 **解決**係指已投注心力解決支援要求中所報告的事件。解決包括已執行 Hotfix、因應措施或已傳遞資訊，以協助減輕事件對軟體作業所造成的不利影響；如果已在商業行為上付出

合理心力來識別和提供上述解決方案，而前述的結果仍未能實現，則判定無法對事件提供任何解決方案亦視為「解決」。已為其提供解決方案的事件，將列為「已解決」。

1.8 支援要求係指您提出要求，請按次支援人員協助找出能夠解決事件的解決方案。您必須提供以下第 5 節規定的所有資訊才能提出有效的支援要求。

1.9 軟體係指您根據本條款和條件為其提出支援要求的 Autodesk 電腦程式。如果程式屬於隨附於搭售套裝程式、套件或系列中的一部分。則「軟體」一詞應包括以搭售套裝程式、套件或系列遞送給您的其中所有程式，以及使用者文件中描述的所有程式。

1.10 使用者文件係指 Autodesk 或其授權經銷商置入軟體或以軟體配送或位於軟體包裝上的說明印刷文字或電子資材，或透過發票、電子郵件、傳真或其他當您在取得或安裝軟體時或之後所會見到的媒體上的說明資料，包括但不限於授權規格、啟動代碼、授權檔案、軟體使用說明，以及（或）技術規格。

1.11 因應措施係指可以減輕或減少事件對軟體作業所造成的不利影響的技術或方法，但可能無法完整的將「軟體」還原還原為實質符合其使用者文件的樣式。

1.12 您係指為自己採購「軟體」的您本人（例如具有「軟體」授權並且接受本條款和條件的個人），或具有軟體授權且為提交支援要求的個人所代表經營的公司或其他法人。

2. 費用與服務。

您可以透過支付「按次支援網站」上指定的費用來購買事件實例。完成事件實例的購買和登錄後，當您提交支援要求時，Autodesk 將會根據本條款和條件為合格產品提供按次支援。Autodesk 對於所提供的按次支援和（或）事件實例所包含的合格產品，任何時刻都保有修改特性、需求和限制的權利，包括可以發佈本條款和條件的更新版本，或更新按次支援網站的相關部分。本條款和條件以及位於按次支援網站中的任何其他條款如有任何不一致情況，將以網頁上的本條款和條件中的條款為準。

3. 按次支援的執行；限制。

3.1 事件。Autodesk

將在商業行為上付出合理心力來為各個支援要求中及事件實例中所含的事件提供解決方案，但不保證將能解決事件。如果事件成功解決，Autodesk 將可依自身的合理判斷來判定事件成因。

3.2 回應時間。Autodesk

將在商業行為上付出合理心力，並於指定的工作時段中，在合理時間內向支援要求做出回應，但不保證會在任何特定時限期間內做出回應。

4. 排除項目。

問題或故障如出自或起因於以下情況，Autodesk 將不提供按次支援服務，包括：(a) 可透過升級合格產品來解決問題時；(b) 以不適合的方式使用或修改合格產品時；(c) 當第三方產品或技術對合格產品產生影響或進行互動時；(d) 對用於提供合格產品的媒體或安裝合格產品的電腦構成損害時；(e) 使用的電腦系統或子系統（例如圖形卡）與合格產品不相容時；和 (f) 發生與網際網路、電子郵件、檔案管理、網路設定、內容創作、內容自訂、多媒體專案規劃／設計、資源管理、預算編列、訓練、現場診斷相關之問題，或其他不屬於上述第 1.5 段所述之按次支援範圍之問題。

5. 您的責任。

您必須遵循 Autodesk 提供之存取指示，才能獲得按次支援。您應負責支付與 Autodesk 進行電子郵件與電話通訊相關之一切設置與維護費用。尋求按次支援時，您應與 Autodesk 合作，提供一切必要資訊協助 Autodesk 診斷事件之原因。

對遺失或遭修改之檔案、資料或程式進行之一切回復或重建作業，均由您負責。

您應維護並實作資料備份措施。機密、受保護或敏感資訊之一切安全事宜均由您自行負責。

對於您尋求按次支援之相關合格產品及其安裝所在之硬體，您必須具備合理之瞭解。

您不得將按次支援轉讓予第三方。我們僅針對您的內部用途提供按次支援。

如果未經授權即轉讓按次支援，包括轉讓所獲得的任何解決方式，將構成立即終止所有事件實例且不予退款之事由。您應採取合理措施防止他人未經授權使用按次支援。

7. 擔保免責聲明。

雖然 AUTODESK 不保證任何事件皆將獲得解決，但仍應以專業方式盡合理心力執行按次支援。

在法律允許之最大範圍內，對於任何按次支援，AUTODESK

皆不提供其他任何種類之擔保、聲明或條件，包括任何法定或依其他法理、交易往來過程或業界習慣之明示默示擔保、聲明或條件，包括但不限於適銷性與特定用途適用性之默示擔保或條件。AUTODESK

特別不保證以下事項：(A) AUTODESK 所執行之按次支援將能確保軟體無錯誤或不受中斷；(B) AUTODESK 將修正軟體之錯誤、瑕疵或類似缺陷；(C) AUTODESK 將解決任何服務要求；或 (D) AUTODESK 針對服務要求提議之任何解決方式將符合您的期待或需求。

8. 責任之限制。

對於間接性、附隨性、特殊性或衍生性損害，或因任何原因造成或產生之利潤損失、無法使用或資料損失，AUTODESK 概不負責。

對於依本文提供按次支援，所造成、產生或相關之任何一切請求、行動或訴訟之所有費用、損失或賠償金，AUTODESK 應負之全部責任總和應以您所受直接損害為限，且不超過您針對 AUTODESK

所應負責該次事件之按次支援所支付之費用。即使已告知 AUTODESK

可能發生此類損害，上述限制仍適用。

您瞭解，事件實例費用已反映上述風險分擔，且本節所述之限制為雙方協議之必要條件。

9. 事件實例期間；Autodesk 之取消。

事件實例之生效日期應為 Autodesk 收到您針對該事件實例支付費用之日（以下稱「生效日」）。每個事件實例皆存續至發生以下情況為止（以先發生者為準）：(a) 此類事件實例生效日之三十 (30) 日後，或 (b) 您使用此類事件實例。所有事件實例之購買一經決定即無法變更，Autodesk 無任何義務退還您所支付之費用。如果 Autodesk 未收到任何事件實例之費用，Autodesk 得取消任何事件實例。

10. 一般條款

10.1 準據法。本合約之準據法及解釋依據分別為：(a) 如果您在歐洲、非洲或中東國家購買按次支援，則依照瑞士法律；(b) 如果您在亞洲、大洋洲或亞太地區購買按次支援，則依照新加坡法律；或 (c) 如果您在美洲（包括加勒比海地區）或本 10.1 條未指定之任何其他國家購買按次支援，則依照美國加州法律（以及適用範圍內的美國聯邦法律）。10.1 此類司法管轄區之法律即為本合約之準據法，無須適用該管轄區之法律衝突規則。聯合國《國際貨物銷售契約公約》及《統一電腦資訊交易法》不適用於本條款與條件，且排除於本條款與條件之準據法外。此外，您亦同意，本條款與條件所產生或相關之任何請求、行動或爭議，除以下例外情形外，應一律向加州馬林郡 (County of Marin) 之高等法院，或位於舊金山之美國北加州區法院提起（且您接受其專屬管轄權）。例外情形包括：(a) 您於歐洲、非洲或中東國家購買按次支援，則任何此類請求或爭議應一律向瑞士紐沙特 (Neuchatel) 市法院提起（且您同意接受其專屬管轄權）；或 (b) 您於亞洲、大洋洲或亞太地區國家購買按次支援，則任何此類請求或爭議應一律向新加坡法院提起（且您同意接受其專屬管轄權）。

10.2 轉讓；修訂；權利之拋棄。非經 Autodesk 事先書面同意，您不得轉讓本條款與條件之任何權利，或委派他人履行任何義務。Autodesk 得針對本文任何權利或義務進行轉讓或轉與他人簽訂合約。除非應付費之一方以書面同意，否則對本條款與條件進行之修訂或權利之拋棄均屬無效。免除任何違約責任，並不構成拋棄本條款與條件任何其他權利，或對任何後續違約責任之免除。

10.3 隱私權。您同意讓 Autodesk 依照其現行有效之隱私政策，維護及使用您所提供之細節與資訊（包括將這些細節傳輸給位於歐盟之外的 Autodesk 承包商為 Autodesk 進行處理），以履行根據本文對您應盡之義務。您亦特別同意讓 Autodesk 提供您支援要求的相關資訊。Autodesk 現行有效之隱私政策可參閱 www.autodesk.com，及/或向您當地的 Autodesk 辦事處索取。

10.4 美國出口管制。美國法律禁止或限制將本軟體、Hotfix、因應措施或技術資料散佈、出口或轉出口給 (a) 任何受禁運或限制之國家；(b) 需獲得美國政府許可之任何目的地（除非已取得此類許可）；或 (c) 列於美國〈拒絕往來名單〉、〈實體名單〉或〈特別指定國民與禁止往來人士名單〉之人士或機構。購買事件實例，即表示您確認本身並非受禁運國家之國民或居民、並非列於美國〈拒絕往來名單〉、〈實體名單〉或〈特別指定國民與禁止往來人士名單〉之人士，且亦非上述任何拒絕往來名單所列機構之代表或員工。

10.5 完整協議；合約可分割性。

除非本文明確指定，否則本條款與條件及其引用之任何文件，即構成雙方就按次支援達成之完整協議，且納入並優於任何先前或同時之合約、磋商或諒解。

您於任何事件實例購買文件上或任何相關通訊中約定之任何條款，如欲變更本條款與條件者，除非由 Autodesk 授權代表書面簽署同意，否則均不生效力。

如果具適格管轄權之法院於不得上訴之終局裁判中判定本條款與條件之任何條款無法執行，則此類條款應依雙方表明之意思盡最大可能予以執行，且本條款與條件之其餘條款仍具完全效力。

10.6 於加拿大購買。如果您於加拿大購買事件實例，您同意以下規定：

本合約之雙方確認依其本身之意願，僅以英文撰寫本條款與條件以及其他相關文件（包括聲明事項）。

（法文聲明：Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.）

11. 特定國家的條款

以下特定國家條款如與本條款與條件衝突，則應以特定國家條款為準：

11.1 澳洲。

本條款與條件所述退貨、退款與擔保之相關權利，係附加於您依《2010 年競爭暨消費者法》及其他適用之澳洲消費者保護法律與法規可能享有之法定權利。

11.2 比利時。

您瞭解，聯絡 Autodesk 尋求按次支援，並不代表您行使依《1991 年 7 月 14 日交易行為法》所述，與任何先前簽署之銷售合約相關之任何權利。

11.3 法國。

您瞭解，按次支援之全部或一部內容僅會以英語提供。

11.4 德國。

第 8 節「責任之限制」。在可適用德國法律的範圍內，以下內容應取代本合約第 8 節之文字：

8.1 AUTODESK

因本條款與條件應負之相關責任，不論屬於契約、侵權行為或其他責任，應完全依照以下 8.2 至 8.4 段之規定。

8.2 如因故意 (VORSATZ) 造成人身傷害或對人員健康或生命造成傷害，AUTODESK 應依成文法條款承擔責任。除此之外，AUTODESK 之責任應限於以下 8.3 與 8.4 段所述。

8.3 如係屬重大過失 (GROBE FAHRLÄSSIGKEIT)，則 AUTODESK 僅限承擔一般可預見損害之責任。本段限制不適用於 AUTODESK 之法定代表或經理造成之損害。

8.4. 如係屬輕微過失 (EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT)，則 AUTODESK 僅針對違反重大契約義務之情事承擔責任，且此時亦僅限承擔一般可預見損害之責任。針對所有其他輕微過失之情事，AUTODESK 概不負責。但本段除外條款不適用於上述第 8.2 段。

11.5 義大利。

根據《義大利民法》第 1341、1342 條，您特別聲明接受以下各條款：7（擔保免責條款）、8（責任之限制）、10（一般條款）。

11.6 挪威。

第 9 節「事件實例期間；Autodesk 之取消」：針對第 9 節附加以下條款：

如果您身為消費者，請注意，第 9 節「事件實例期間；Autodesk 之取消」已顧及您依挪威銷售追悔權法（2000 年 12 月 21 日第 105 號法令）享有之追悔權。

11.7 瑞典。

第 2 節「費用與服務」。針對第 2 節附加以下條款：

如果按次支援之相關異動對您造成重大不利，您有權依下述第 9 節條款終止本條款與條件。第 9 節「事件實例期間；Autodesk 之取消」。在「所有事件實例之購買一經決定即無法變更，Autodesk 無任何義務退還您所支付之費用。」之後，加上以下語句：「雖有前述規定，但如果 Autodesk 對按次支援所做之任何異動對您造成重大不利，則您有權針對受影響之事件實例終止本條款與條件，並針對受影響之未使用事件實例，按比例獲得退費。」