



## iCHEF 服務合約內文

歡迎您使用「iCHEF」POS 軟體系統，有關您使用資廚管理顧問股份有限公司(以下簡稱「資廚」或「甲方」)提供之「iCHEF」POS 軟體系統所涉及之「iCHEF」POS 軟體授權及其他雲端相關服務等事宜，請詳閱後述條款(以下簡稱「本合約」)內容，於本合約條款結尾處點擊「同意」鍵，以確認知悉並同意受本合約拘束：

### 第一條 標的物

1. 資廚同意授權您(即 [乙方營業登記名稱，統一編號]，以下簡稱「您」或「乙方」)使用「iCHEF」POS 軟體(以下簡稱「標的物」)。「iCHEF」POS 軟體提供多種訂閱方案 供您選擇，方案內容與特定功能之資料使用量請詳如附件報價單。當您使用特定功能之資料 使用量已達該方案之上限時，該功能將無法再新增資料。
2. 在標的物授權期間，您可選擇升級為其他價格較高之方案並補足月費差額，但不得要求調整 至價格較低之方案。

### 第二條 軟體授權期間

1. 若您為首次訂閱客戶，標的物授權期間之起始日為您填寫的預計出貨日隔日起算的第十天。
2. 若您為續約客戶，標的物授權期間之起始日為前一次標的物授權期間結束日後之次一日。
3. 若您為升級客戶、且您選擇在升級當天開始使用升級方案之資料使用量，標的物授權期間之起 始日為當月週期之起始日。
4. 若您為升級客戶、且您選擇在次月週期開始使用升級方案之資料使用量，標的物授權期間之起 始日為次月週期之起始日。
5. 資廚保留隨時變更或修改本合約內容之權利，並於一個月內將變更後之本合約內容通知您，以 點選是否同意遵守變更後之本合約內容。一旦您同意變更後的本合約條款，標的物授權期間即自您 同意後重新起算。
6. 您所訂閱的授權期間詳如附件報價單。

### 第三條 授權費與付款方式

1. 標的物授權費(含稅)(以下簡稱「標的物授權費」)詳如附件報價單，每一期標的物授權費均 應按本條所述條件、期限及方式一次付清。
2. 乙方應依下列約定條件及期限支付標的物授權費：
  - (一) 首次訂閱：乙方應於報價單約定日期(以下簡稱「安裝日」)前 3 天完成付款。
  - (二) 續訂：乙方應於每期開始後 7 日內付款。
  - (三) 升級：乙方應於選擇升級當日完成付款。
  - (四) 甲方應於收受乙方支付之款項後開立發票予乙方。
3. 若乙方未依本條規定付款者，甲方得逕行停止乙方使用標的物之權限，並得逕行終止本合約，且向乙方請求以違約前一期標的物授權費總額為數額之懲罰性違約金。

### 第四條 安裝

1. 環境之準備：甲方已於報價時將安裝及環境評估建議交付予乙方，乙方應於附件報價單約定日期(以下簡稱「安裝日」)前依安裝及環境評估建議備妥安裝環境，以便甲方進行安裝準備工作。若乙方未依期限備妥安裝環境，甲方得拒絕安裝直至乙方備妥安裝環境止，合約及授權期間照常起算，甲方並不負遲延或任何違約責任。
2. 安裝：甲方應於安裝日依附件報價單將標的物安裝完成，乙方應於甲方安裝完成後當日內完成驗收，否則視為驗收完成，乙方不得以標的物安裝有瑕疵或毀損為由對甲方主張任何權利。

### 第五條 試營運期間

1. 甲乙雙方同意於第二條標的物授權期間起始日起 7 日內為試營運期間(以下簡稱「試營運期」)；試營運期不影響標的物授權期間之計算(即試營運期仍屬第二條標的物授權期間內，仍適用本合約之規定)。惟試營運期於本合約續約或變更本合約條款內容之情況，不適用之。
2. 若乙方於試營運期內認為標的物不合乙方營業使用之目的，得以書面載明具體不合使用目的之原因事實通知送達甲方終止本合約，乙方並應於前述書面通知寄出日起停止使用標的物。甲方於收受乙方書面通知後 7 日內，經審核確認有退費之必要時，於扣除甲方人力、安裝規劃等必要支出費用後，應退還所餘已支付之標的物授權費用予乙方。

若上開必要支出費用大於乙方已支付之標的物授權費用者，乙方應另行補給付予甲方。

3. 惟如乙方係參加任何甲方就標的物授權費所提供之優惠方案者（包括但不限於優惠價格、附送贈品、或無息分期付款等方式），則無本條試營運期退費之適用。

## 第六條 授權內容與限制

1. 甲方保證並獲乙方承認，甲方為標的物之所有權人，且擁有授予乙方使用標的物之權利。
2. 甲方授予乙方於中華民國(台灣、澎湖及金門、馬祖)境內非專屬性使用標的物之權利，乙方不得轉讓或再授權此項權利。
3. 標的物、其複本及其衍生物限用於附件所載或雙方書面同意之特定機器，乙方不得加以重製或散布；惟附件所載或雙方書面同意之特定機器無法運行時，乙方得經甲方書面同意後在備用機器上使用標的物、其複本及其衍生物。

## 第七條 備機服務

1. 若乙方使用之「iPad(不限型號)/iPad mini(不限型號)/熱感應出單機(不限型號)」等機器設備(以下簡稱「機器設備」)有故障或其他不能正常運作之情形時，得即通知甲方，甲方於收受通知後將提供備機予乙方使用，並將寄送正式維修報價單(以下簡稱「維修單」)予乙方，乙方應於收受維修單後七日內回覆甲方是否同意維修：  
(一) 若乙方回覆同意維修並支付維修費用者，乙方得免費使用甲方所提供之備機，至原機器設備修復完成交付乙方使用止。  
(二) 若乙方回覆拒絕維修者，自乙方收受維修單後第八日起，乙方應給付每台機器設備 1,000 元/一天(以下簡稱「備機費用」)予甲方，若乙方已支付甲方之備機費用累積金額逾市價者，乙方即取得該台備機之所有權。  
(三) 乙方未於七日內回覆者，視為乙方拒絕維修，則依前款辦理。
2. 本條所約定之維修及備機服務，甲方得以指定特定服務人員於甲方設有經銷服務人員之地區提供之。

## 第八條 服務層級協議條款

### 1. 定義

- (一) 「問題」：Issue，指 POS 系統於操作中出現非預期的結果，或無法達到原有功能。
- (二) 「問題緊急程度」：Priority，前款問題之緊急程度與回應之優先順序，成立條件如下（任一條件成立即成立）：  
Priority 0：a. 重大功能失常，且無法以其他方法替代；  
b. 資料錯誤，且難以修復；  
c. 交易金額（點數）錯誤；  
d. 該異常問題一週內可能影響店家數達 50 間以上  
Priority 1：a. 功能失常，且難以用其他方法替代；  
b. 資料錯誤，但可修復；  
c. 經常閃退（一日超過三次），且難以用其他方式替代；  
d. 有系統內部資料洩漏之風險  
Priority 2：a. 功能操作結果偶發性錯誤；  
b. 功能失常，但可簡單以其他方式替代；  
c. 可透過程式（script）修正的錯誤
- (三) 「系統限制」：本條服務層級協議條款在以下系統限制內始適用：
  - iCHEF POS App：需執行於 iOS 最新之兩個版本上
  - iCHEF 管理後台之網站瀏覽器：需使用 Chrome browser 最新版本

### 2. 服務層級目標及未達目標之補償

#### (一) 系統問題回應時間

問題緊急程度	問題回應時間 *
Priority 0	3 日內
Priority 1	7 日內
Priority 2	14 日內

\* 問題回應時間自收到問題回報起算。

- (二) 系統可用性：系統正常運作率達 99.5% 以上。
- (三) 復原點目標：資料庫毀損時，可回復至損毀前 5 分鐘之所有資料。
- (四) 客服支援時間：每日早上 9:30 至晚上 22:30（農曆除夕、初一、初二停止服務）。
- (五) 服務中斷補償：如因可歸責於甲方事由而產生之系統服務中斷，導致乙方營業損失，甲方將視實際損失情況給予系統使用期限之延長。

### 3. 除外情形

本條不適用於下列情況而產生之系統問題：

- (一) 因本合約第十三條「不可抗力」所述之原因；
- (二) 由不可歸責於甲方之第三方設備或服務問題所導致者，包括但不限於電力、AWS、iOS 及網路。
- (三) 因乙方或乙方員工之錯誤使用、未依照客服建議之操作、未符合系統限制之使用，或明顯之疏忽所致之故障或損毀。

#### 第九條 保證

1. 甲方保證授權標的物未侵害他人之著作權或其他權利；如乙方因使用標的物致有第三人對乙方提起侵害著作權或其他權利控訴情事時，應即以書面通知及提供相關資料予甲方知悉且同意甲方得協助乙方從事有關之和解談判及提出抗辯等必要協助。
2. 因乙方自行修改標的物、合併使用非甲方供應之產品、或其他可歸責於乙方之事由致標的物侵害他人之著作權或其他權利者，應由乙方自行處理，且甲方免除本條擔保義務，不負擔保及損害賠償之責；如因此導致甲方遭第三人主張侵權者，乙方除應負責處理外，如造成甲方損害者，乙方並應賠償。
3. 乙方使用標的物時應盡善良管理人注意義務，避免有毀損標的物或導致其無法正常運作之情形，若因乙方未盡相關義務致資料或標的物毀損，乙方應對甲方負損害賠償責任。且乙方須注意標的物雲端資料庫之同步及備份需依賴網際網路傳輸，若於未連線之情形下使用標的物新增或修改資訊，雲端資料庫將無法同步及備份，乙方應自負資料保管責任避免誤刪，甲方對乙方因此所受損害不負賠償責任。
4. 乙方保證，提供或填寫之乙方資料均為真實、有效、完整。如有違反，致甲方受有損害者（包括但不限於遭第三人求償、遭行政機關裁罰），乙方應負損害賠償責任。

#### 第十條 違約及合約終止

1. 雙方得以書面(包括電子郵件)合意終止本合約，惟本合約之終止前所發生之權利義務仍應履行完畢。
2. 除本合約另有約定者外，任一方違反本合約者，他方得訂合理期限以書面(包括電子郵件)通知違約方改善，違約方未於所訂期限內改善者，通知方得以書面(包括電子郵件)通知違約方逕行終止本合約；如因違約造成通知方損害者，通知方得向違約方請求損害賠償，包括但不限於第三人之請求、損害賠償、律師費、訴訟及額外支出之費用。
3. 任一方發生聲請或被聲請破產、解散、重整、停止營業、無法提供服務或其他影響債信之情事時，他方得立即以書面(包括電子郵件)通知終止本合約。
4. 本合約終止時，基於本合約所生並儲存於甲方資料庫之乙方相關資訊，乙方同意甲方仍得繼續使用，使用範圍僅限於改善甲方服務或標的物相關之數據分析上。
5. 除本合約另有約定者外，本合約期限未屆滿，一方擬終止本合約時，應提前一個月通知他方；若是乙方欲提前終止而未於一個月前通知甲方者，甲方得不退還標的物之授權費作為懲罰性違約金。
6. 乙方申請並通過經濟部之「引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫」補助案後，若於安裝標的物後一個月內未使用，為符合政府補助案之相關規定，甲方得終止本合約。
7. 承上項，若乙方於申請補助期間，因補助資格不符 / 被取消，致使補助款項遭政府追回時，甲方得終止本合約並要求乙方補足該差額。

#### 第十一條 責任限制

1. 乙方同意如甲方因違反本合約對乙方負損害賠償責任者，其賠償金額以甲方當期實收之標的物授權費總額為上限。
2. 乙方合法使用標的物之期間，若有包含但不限於有營業等相關資訊或電子發票數據遺失或錯誤等情狀，除有因可歸責於甲方之事由所致者外，乙方應自行處理(包含但不限於與消費者進行協商解決等程序)且自行負擔相關一切責任。

## 第十二條 合約修改

甲方有權隨時修改或變更本合約條款，並於一個月前將變更後之本合約內容以電子郵件方式通知您，請您詳閱條款內容，並填妥必要資訊後，於該變更後之本合約內容結尾處點擊「同意」鍵，以確知悉並同意受修改或變更後之本合約條款拘束。如您於收到甲方修改或變更本合約條款之通知後，未於 7 日內回覆者，視為您同意受修改或變更後之本合約條款拘束。

## 第十三條 不可抗力

任一方對於其因不可抗力(包括但不限於天災、事變、戰爭、適用之法令變更等)所致債務不履行或遲延者，均不負損害賠償責任，惟應於該事由發生後五日內，將該事由以書面(包括電子郵件)通知他方，並應配合提供相關補救措施以減輕他方之損害。除雙方於前項原因發生期間已就本合約之履行另行為書面約定外，雙方應於前述原因結束後、本合約已可正常履行之狀態下，繼續履行本合約。

## 第十四條 保密協定

1. 本合約所指「機密資訊」係指任一方於本契約期間內自他方直接或間接收受、接觸、知悉、或職務上之產生之構思、創作或開發之資料及資訊，或標示「密」字或其他類似文字或經宣示為機密者，不論其是否以書面為之。
2. 乙方因本合約而知悉或持有之他方商業機密及其他機密資訊，應負有保密義務，均不得以任何方法洩漏或公開予其他第三人，並應盡善良管理人注意義務防止洩漏。惟下列情形不視為機密資訊之洩漏或公開：
  - (一) 接受方於簽訂本合約前已合法獲得之資訊；
  - (二) 依法律要求而揭露之資訊；
  - (三) 已為公眾所知悉之資訊；
  - (四) 經揭露方揭露予第三人之資訊，且該第三人並不受保密約定拘束；
  - (五) 經第三人揭露予接受方之資訊，且第三人未對揭露方有保密義務；
  - (六) 經接受方獨立研發取得之資訊。
3. 若乙方有違反此約定者，甲方有權立即終止本合約。
4. 乙方同意，甲方得為提供消費者瀏覽，或供甲方統計分析進而提供乙方建議，或在不揭露乙方機密資訊之前提下製作產業報告之目的，取得乙方相關營業資訊及消費者資訊(如第十五條第一項之定義)，包括但不限於乙方之地址、照片、營業時間、品項銷售資訊(如熱門菜色)、銷售統計、流量分析、消費者個人資料、交易紀錄及相關明細表，且乙方同意該等營業資訊及消費者資訊非屬本條所約定之機密資訊；
5. 乙方並同意，乙方之營業資訊(包括但不限於銷售統計、流量分析、交易紀錄及相關明細表)，不屬於乙方之營業秘密，甲方得利用乙方上開資料授權第三方(包括但不限於行政機關、銀行、廣告公司或供應鏈上下游廠商)使用或行銷各項商品或服務，惟甲方應確保該第三方於使用甲方授權之資訊時，均有確實遵守本合約保密協定之規範。

## 第十五條 資訊共享

1. 為提供會員建檔、聯繫、行銷、統計分析或個人化推薦、或與第三方金融機構付款使用之目的，乙方應與甲方共享乙方已取得之消費者之資訊，包括但不限於消費者之姓名、生日、性別、年齡、住址、聯絡方式、電子郵件信箱、於各店用餐、點菜、消費金額與紀錄、信用卡卡號、行動支付 ID、Cookies、位置及瀏覽紀錄或其他類似屬性之相關資訊(以下稱「消費者資訊」)。基於前述目的及乙方依本條第二項取得消費者同意之範圍內，甲方得合法使用乙方提供之消費者資訊並提供服務，包括但不限於發送電子報或推薦餐廳及餐點等。
2. 為使甲方得依本合約第十三條第四項約定取得乙方之相關營業資訊及消費者資訊，乙方應依個人資料保護法之規定對乙方消費者踐行相關告知義務，使消費者知悉乙方取得其消費者資訊之目的、類別、利用期間、地區、對象、方式等內容，並取得消費者同意。
3. 乙方僅得於履行本合約或履行本合約有關交易之必要範圍內，並於依前項約定取得消費者同意之範圍內，嚴格依循個人資料保護法及其他相關法令之規定使用已取得之消費者資訊。除乙方依其業務範圍而須向第三方揭露消費者資訊外，乙方均不得向任何第三方揭露或提供消費者資訊、或為其他處理；於向第三方揭露消費者資訊時，乙方應確保該第三方均有確實遵守本合約下乙方應遵守之義務。
4. 於本合約終了後，乙方不得要求甲方提供其所管理之消費者資訊，但個別消費者得請求甲方刪除、停止處理或利用該資訊。



## 第十六條 共同行銷

乙方同意，甲方得以推介其他商品或服務為目的，利用乙方、乙方負責人、或乙方聯絡人之營業資訊或個人資料，行銷甲方關係企業或合作廠商之商品或服務。但乙方得隨時以書面通知甲方停止處理、利用或刪除。

## 第十七條 完全合意

有關本合約之所有事項，雙方當事人已達成完全且唯一之合意，並取代先前雙方當事人之所有陳述、條件、交涉、協議、明示或默示之合意及承諾。本契約若無雙方當事人正式授權之代表人簽署書面文件，不論以何種方式均不得變更。

## 第十八條 適用法律

本合約未盡之處依中華民國法律解釋並適用之。

## 第十九條 管轄法院

雙方如因本合約涉訟，以台灣台北地方乙方或消費關係發生地之法院為訴訟第一審管轄法院。

## 第二十條 其他

1. 乙方同意若交易或使用服務過程中輸入個人帳號、密碼、提示問題、安全認證碼與回答等機密訊息，於成功登入後之交易或使用服務行為，視為乙方的行為，乙方不得否認。
2. 甲方應於標的物之安裝日提供免費教學，乙方得要求甲方於安裝日外，另提供約 1.5 小時完整教學乙次，除上述服務外如需甲方額外派員教學，乙方須給付每 1.5 小時(未滿 1.5 小時以 1.5 小時計)新台幣 3000 元的教學費用。
3. 於標的物授權期間，未經甲方書面同意，乙方不得轉授權他人使用。若未經甲方書面同意而逕自轉授權，甲方得逕行終止本合約。
4. 於標的物授權期間，未經雙方同意不得更改標的物使用地點，若乙方要求甲方協助更改標的物使用地點，乙方應給付甲方每 1.5 小時(未滿 1.5 小時以 1.5 小時計)新台幣 3000 元之安裝教學服務費用。
5. 本合約於乙方點擊本合約結尾處之「同意」鍵時起生效，各條文之標題不影響其條文內容。
6. 所有通知或同意均應以附回執之掛號信或電子郵件寄送。除他方當事人於非營業日收到通知之情形外，通知將被視為於次一營業日完成送達。若因一方當事人更改聯絡方式而未通知他方當事人，造成通知無法送達，則視為該通知於寄送時已送達。乙方指定之合約聯絡人資訊為乙方所填寫之合約必填資訊欄位，甲方指定之合約聯絡人資訊如下：  
甲方聯絡人： 客服人員  
電子郵箱地址：service@ichef.com.tw  
電話號碼： 02-2713-0120
7. 特別約定：乙方於本合約標的物授權期間開始前已使用授權標的物及租賃標的物者(以下簡稱「期前使用」)，其期前使用視為甲方同意免費提供，惟除乙方不需就期前使用付費外，其他內容仍應依照本合約辦理之。
8. 乙方需確保使用的 iPad 之 iOS 版本為當期最新版本、或是前一期版本，使用的瀏覽器為 Chrome 最新的穩定版本，或 Safari 當期最新版本、或是前一期版本。若乙方因未更新至上述軟體版本而使標的物未能正常運作，甲方不負維護或賠償責任。
9. 標的物之特定功能(包括但不限於多元支付功能、會員功能、集點功能、線上點餐功能等)需連接網路方能使用。若乙方因未能連接網路而無法使用特定功能，甲方不負維護或賠償責任。

## 第二十一條 合約收執

1. 本合約之締結以甲方雲端儲存之檔案資料為憑。