

售后服务一般条款与条件

1. 定义

- 1.1 赫斯曼（厦门）工业设备有限公司，以下简称为“承包商”，该表达应包括其继任者。
- 1.2 向承包商提交并被承包商接受的工作和服务订单（见第 1.4 条款定义）之人或实体，以下简称为“客户”，无论是否在承包商或客户的其他销售档、采购发票或交货单中明确提及。
- 1.3 “合同”是指客户与承包商之间为工作和服务（包括咨询服务及其他合同服务）所达成的协议，具体包括承包商报价和这些条款与条件中的条款。
- 1.4 **全方位服务协议**：一种服务产品，提供根据客户需求定制的固定费用修理和维护解决方案。
- 1.5 **预防性维护协议**：一种服务产品，提供根据客户需求定制的计划性维护解决方案。
- 1.6 **正常工作时间**：星期一至星期五，09:00 至 18:00。
- 1.7 “设备”包括任何商品、设备、机器或其部分以及任何附件、配件或更换件，或任何其他作为本合同项下工作和服务对象的物品。
- 1.8 “规则与规定”指任何书面法律、法规、规章、附例或其他类似档，包括对其的任何修订、复位或替代。
- 1.9 “条款与条件”指这些《销售一般条款与条件》。

2. 有效合同

- 2.1 客户签署的报价单或订单（无论是信函、电邮附件、传真或其他形式的通信）在承包商接受后应视为明确接受这些条款与条件，并视为“合同”，若客户的订单条款与本条款有不一致之处，则以这些条款为准。这些条款与条件同样适用于与客户的所有未来交易，并且在合同中列出的产品上始终优先于客户提出的任何不同或附加条款，无论这些条款是否包含在客户的订单、发票确认、附加文件或任何其他文件中。
- 2.2 任何对这些条款与条件的修改或变更，除非经承包商授权经理或董事书面同意，否则视为无效。其他条款将继续有效，合同将相应修订。
- 2.3 如果合同中的个别条款因政府法律、法规、命令或行动而部分或全部无效，承包商与客户应立即努力寻找互相接受的替代条款。如果无法达成共识，承包商有权选择接受该条款无效并继续履行合同，或通过书面通知客户终止合同。

3. 价格修订

服务费率可以在每个日历年最多进行一次审查，前提是双方基于诚信原则进行协商，且在以下情况下进行：租赁量、服务包内容、通货膨胀、原材料价格的重大波动、运输成本等。如果服务费率发生变化，必须经过双方书面同意。

4. 服务范围

- 4.1 在计划的预防性维护期间，承包商的工作人员将根据每台设备的工厂推荐的维护检查清单进行检查并做出调整。
- 4.2 润滑剂和清洁材料将由承包商免费提供。
- 4.3 在维护过程中，所需的液压油和其他消耗品将根据需要进行补充，并相应地向客户收取费用。
- 4.4 在维护期间，不会对现有设备的缺陷或故障进行修理。
- 4.4.1 在服务过程中发现的任何有缺陷的部件或故障将报告给客户，并提供包含配件和人工的修理报价。
- 4.4.2 由于服务工程师的其他工作安排，可能需要另行安排时间进行任何已同意的修理工作，且不超过 2 个工作日。

5. 修理

- 5.1 适用于客户工作场所或承包商工作坊进行的修理的劳动力费率，应在承包商的报价中规定。
- 5.2 修理工作的最小收费单位为半小时。
- 5.3 如果客户的设备需要在承包商的工作坊进行修理，客户应承担所有与运输相关的费用。
- 5.4 承包商保留权利聘请第三方服务提供商进行客户设备的修理。
- 5.5 对于全方位服务协议，承包商报价中的价格适用于在合同期间，正常工作时间内提供无限次的现场修理服务，且不应超过承包商报价中所列的年操作小时数。此价格仅适用于在正常工作时间内进行的维护和修理。

6. 排除项

以下列出的项目不包括在所有全方位服务和预防性维护协议中，但可以作为附加服务提供给客户自有的设备：

- 修理任何被认定为因意外、疏忽或恶意行为导致的故障或损坏的费用

- 底盘或门架组件的翻新或更换
- 发动机或变速箱的翻新或更换
- 牵引电池或充电器的维护、修理或更换
- 修理因故障或寿命终止的牵引电池导致的故障
- 双方约定范围内的 Jungheinrich 提供的附件或配件的维护或修理
- 包括不锈钢包覆的货叉的修理或更换
- 提供替换叉车或设备
- 逃生吊带系统（窄巷道叉车）的更换或修理
- 显示终端的修理或更换

7. 付款条款

7.1 客户应根据承包商报价中指定的信用条款，在承包商开具发票之日起支付款项。除非承包商的报价另有规定，否则如果客户未在到期日全额付款，承包商有权：

- (a) 取消合同或暂停进一步的工作或服务；
- (b) 按承包商认为合适的方式，将客户所支付的款项用于承包商与客户之间其他合同项下的服务（或设备供应或销售）（尽管客户可能对该款项进行其他指定）；
- (c) 对未支付金额（无论是否判决后）收取利息，利率为未支付合同价款的 1.5% 每月，直到全额支付完成。

7.2 如果客户未按时支付任何商品款项，承包商保留其他救济权利，包括终止合同或暂停履行进一步服务。

8. 承诺服务响应时间

8.1 响应和截止时间应在承包商的报价中说明。根据故障的严重程度/紧急性，承包商将采取优先派遣系统，并且在紧急情况下的响应时间将更快，具体按双方同意的要求执行。

8.2 所有修理应在故障报告后的 2 个工作日内进行响应。如果故障需要延长修理时间，则修理应在不超过 10 个工作日内完成。（因事故、损坏、操作不当、误用或机器疏忽所致的修理不在此范围内。）

8.3 承包商有权根据现行售后服务价格表，单独开具发票，收取因浪费的旅行时间或现场不合理的等待时间所产生的费用。

8.4 如果客户同意在正常工作时间之外的服务时间，客户应承担额外的费用。

8.5 如果发生不可预见的操作障碍，如罢工、专业员工因短期生病缺席、供货商的交货延误、政府干预、不可抗力行为、工业争议，或发生承包商无法控制的其他情况，履行期（响应时间、约定时间）应适当延长；即便在承包商已逾期的情况下，此条款亦适用。

9. 责任与风险

9.1 预防性维护服务并不能排除设备故障发生的可能性，且承包商提供的定期服务不能替代客户的常规维护。客户负责的维护任务可在相关设备用户手册或维护检查清单中找到。

9.2 本合同不构成任何形式的担保，无论是明示或暗示的。即便是预见到的或未预见到的损害（无论是利润损失或其他损害），承包商对客户因预防性维护服务、修理、故障或客户在合同期内及之后使用设备所产生的任何间接、特殊、继发、偶然或其他损失、费用、支出或其他索赔概不负责。承包商在合同下提供的服务和/或零件的全部责任将限于合同总价值，且仅限于因索赔而产生的损害。

10. 终止条款

10.1 预防性维护协议可由任何一方在协议的初始期限或其任何续期之前，提前 30 天书面通知另一方终止。

10.2 在全方位服务协议及其他类型协议下，如果客户因任何原因选择终止合同，且/或在合同期内终止，客户应在承包商书面要求下，立即支付承包商以下款项：

- (a) 终止时应支付的协议/合同金额（如有）；
- (b) 终止时应支付的合同剩余价值的 75%；
- (c) 终止时未支付的任何其他欠款。

11. 完整协议

11.1 本合同包含了双方之间关于设备销售及交付的完整协议，任何以前的理解、协议、声明或担保（无论是明示或暗示的），如未明确包含在本合同中，均被本合同取代。

11.2 客户提出的任何采购订单或其他文件中与本合同或设备相关的条款和条件，无论是提及、附带或暗示的，都不生效，并且不对承包商具有约束力。

12. 适用法律

本合同应受中华人民共和国法律的管辖，并依照中华人民共和国法律进行解释，不考虑任何可能引导至其他司法管辖区法律的法律冲突原则。

13. 争议解决

因本合同或本合同条款所引起的或与之相关的任何争议、纠纷或索赔，包括有关合同的存在、有效性、解释或终止的争议，无论在合同有效期内或终止后，均应提交中华人民共和国厦门市有管辖权的人民法院专属管辖。