

服务的一般条款和条件维护 弗尔德(上海)仪器设备有限公司

www.verder-scientific.com/terms-conditions 上可整体获取



1. 适用范围

1.1 这些服务和维护的一般条款和条件（以下简称“一般条款”）适用于所有法律行为，例如但不限于：

- 服务计划（以下简称“服务计划”）；
- 单项服务，按个案提供和/或订购（以下简称“单项服务”），例如预防/纠正性维护（修理）、校准、培训、资格认证/验证；

- 其他类型的服务协议（以下简称“服务协议”）；由Verder上海仪器设备有限公司签订的（以下简称“服务提供商”）及其客户（以下简称“客户”）。

1.2 偏离本一般条款的行为仅适用于双方以书面合同约定或服务提供者书面确认此类偏离的情况。因此，明确排除了《客户一般条款》的适用性。

1.3 若上述条款的一项或多项规定完全或部分无效，其他条款依然有效。缔约方将根据这些条件的精神起草新条款。

1.4 除了上述服务和维护的一般条款外，Verder 集团的销售和交付一般条款始终适用。

2. 服务计划

2.1 服务提供商提供两种服务计划，客户可购买：基础版和高级版。

2.2 这些服务计划的服务范围包括：

a) 根据制造商规格和产品维护协议，每 12 个月对受保护产品进行预防性维护。此外，客户还可以根据运营需求额外增加预防性维护访问，并支付额外费用。

b) 所需备件和磨损零件的折扣，保修期外必要维修的工作时间，培训及资格认证服务。豁免：消耗品，除Retsch外---磨损板、钳板、磨罐、研磨套、研磨球、底筛、环筛、切削工具、转子。对于碳粉石Gero---任何接触到客户材料或逸气的部件。对于 QATM/QNESS---试钻石、球托、透镜、硬度测试块。

c) 折扣仅适用于服务计划涵盖产品的零件和服务。为了获得折扣，客户在直接订购零件或服务时，需提供服务计划/合同编号作为参考。

d) 适用折扣：基础计划 = 7.5%，高级计划 = 15%。

e) 如果服务计划在购买受保产品后12个月内签署，则客户购买基础计划时保修期为24个月，购买高级套餐则为36个月。适用《销售和交付一般条款与条件》中的保修条款。

f) 合同期间免费软件更新（不包括软件重新资格认证）。

g) 在涉及产品出现技术问题时，通过电话或互联网免费提供支持（远程技术支持）。

h) 通过电话或互联网免费支持，关于所涵盖产品的正确操作和使用（用户及应用支持）。

i) 除上述服务外，以下内容仅包含在高级计划中：

- 优先处理所有服务请求的客户，而非非协议客户（例如预约和提供技术支持，如预防性维护、故障排除、维修、支持工单等）

- 首次反应响应目标为6小时。此首次反应响应目标仅为最佳估计和近似值，不构成致命指标。服务提供商对逾期履约不承担责任，适用第7.2条款。第一反应响应目标意味着客户通过官方服务邮箱提交服务请求后6小时内，服务提供商将：

- 确认收到请求；
- 将请求限定为关键或非关键；
- 提供初步的合格回复。

3. 价格、发票、付款条款

3.1 约定价格、费用及小时费率（以下简称“费用”）在适用情况下排除差旅费、包装费、税费及配送和出口通关费用，除非另有明确约定。

3.2 如果客户签订服务计划或其他服务协议，除非另有特别约定，年度基础费用和约定的附加费用（以下简称“总年费”）需预付（即每年年初支付），除非另有明确约定。

3.3 单项服务费用在完成该单项服务后立即缴纳。

3.4 所有费用由服务提供商向客户开具发票，且须有30天内付款且不予扣除。客户提出的任何异议，均可在开票后14天内以书面形式提交给服务提供商。

3.5 对于超出正常工作时间的工作或因额外工作（例如多名服务技术人员的部署或维护/修理工作不可预见地增加），服务提供商有权收取额外费用。

3.6 客户无权获得抵消付款索赔。对服务提供商索赔的保留权主张不予考虑。

4. 索引

4.1 所有价格（包括所有费用和小时费率）均基于生产者价格指数（服务提供商所在地所在国适用）进行年度指数调整。

4.2 服务提供商应告知客户具体适用的指数化百分比。

5. 合同期限与取消

5.1 如果客户与服务提供商签订服务计划或其他服务协议，客户可书面终止该协议：终止期限不确定，通知期限为三个月；固定期限，至期限结束前终止，并须通知三个月。

5.2 如果与服务提供者签订的固定期限服务协议未终止，则该协议应自动在相同期限内续签，无需任何书面确认或其他手续。

5.3 服务计划的期限为自接受之日起两年（24个月），除非另有明确约定。之后，如果服务计划未终止，服务计划会自动延长为12个月。

5.4 服务提供商有权在无通知的情况下全部或部分终止合同，或拒绝履行：

a) 如果设备由第三方进行维护或修理，或客户已将设备的所有权、占有权或使用权转让给第三方；

b) 对于功能性备件已缺货且服务提供商无法以经济合理成本提供替换方案的设备；

c) 如果该装置被改装到交付时以外的状态。如果修改是在与服务提供商协商后进行，且服务提供商已书面确认修改允许，则不适用；

d) 如果客户因维修、备件交付、维护工作等付款延迟而未结清余额，尽管已提醒；

e) 设备因意外、不当操作、盗窃或其他因素如火灾或水害而受损。

6. 附加设备

6.1 客户随时可以请求服务提供商在服务协议或服务计划中添加新的和/或其他设备。

6.2 服务提供者仅接受此类新设备及/或其他设备，前提是：该设备由服务提供商新交付，或过去由服务提供商交付，并由服务提供商和/或服务提供者认证维护合作伙伴进行维护和维护。

6.3 服务提供商在接受任何额外设备前，可以检查设备及其维护状态。

7. 服务执行

7.1 服务可能包括（如签约）：

- 预防性维护（定期/定期维护，也包括非计划）；

- 纠正性维护：在客户设施（现场或服务提供者设施）进行问题诊断和维修；

- 支持与建议（面对面、电话或在线）；

- 软件支持（包括更新和问题解决）；

- 训练与委任；

- 校准服务；

- 资格/验证服务。

7.2 所有服务，包括服务计划范围内的服务，均在周一至周五的正常工作时间提供，周末、公共假期或营业休息期间不提供。

7.3 仪式执行期间：

a) 客户对设备负责，且仍然如此。

b) 客户应确保设备及时准备好并可访问，以供服务执行。

服务的一般条款和条件维护 弗尔德(上海)仪器设备有限公司

www.verder-scientific.com/terms-conditions 上可整体获取



c) 服务提供商承诺使用具备所需专业知识和必要资格的合格技术人员，并符合适用法律法规。

d) 服务提供商提供服务所需的工具，除非客户在合作义务范围内提供这些工具。

e) 客户保证可用性，并免费提供所有必要的消耗品和设施，以确保服务能够在不需额外设施（如能源、水、空气、提升、机械等）的情况下进行。

f) 客户保证服务提供商能够连续地进行服务，不受干扰或干扰。如果由于服务提供者无法控制的原因导致活动中断或延迟，客户需向服务提供商承担所有额外费用，包括（去）动员费用。任何约定的完工日期将被延长。

g) 服务完成后，服务应当全部完成。客户无权在设备完成前使用该设备。

h) 完成情况应以报告形式记录。任何观察和/或评论都将被提及。

i) 不妨碍或妨碍设备实际运行的次要方面或缺陷，不阻止设备完成。任何此类方面或不足，服务提供者应在合理时间内补足。

j) 客户有责任确保遵守并指导适用的安全法律法规。服务提供商承诺遵守这些法规以及客户制定的额外规范，特别是工厂安全标准。

k) 如果特定，尤其是设备特定风险不允许，服务提供商无义务提供服务。服务提供商应立即通知客户原因。如果工作安全能在短时间内恢复，服务提供商应立即提供相应服务，并支付可核实的额外支出。

l) 废弃物处置：客户对与服务提供相关的任何废弃物的处置负责，尤其是被归为危险类别的材料。

8. 交付日期/履约日期

8.1 交付和/或履行日期、条款或期限在服务提供商书面确认及客户履行所有约定条件（如但不限于预付款）后立即生效。

8.2 任何服务履行的日期、期限或期间均为最佳估计和近似。此类日期、期限或期限均不构成致命期限。无论如何，协议的时间都不为所限。服务提供商对逾期履约的责任始终限于费用和损害赔偿，最高可达发票费用的2.5%。

8.3 如果客户在预约前24小时内取消预约或推迟约定时间段，服务提供商有权根据适用的服务价格表收取费用。

9. 维护

9.1 预防性维护（根据DIN31051）描述了确保和维护产品在一定时间内功能正常运行的过程。纠正性维护/修理涉及更换有缺陷的部件和/或功能单元。

9.2 设备的维护范围基于服务提供商的经验确定。这导致了维护频率（维护之间的时间间隔）和维护工作。维护的范围在维护工作和持续时间上会因时间段而异。

9.3 预防性维护按照制造商的规范和产品的维护协议进行。

9.4 维护日期将与客户协商安排。定期维护时间取决于设备的使用强度。

9.5 服务提供商保留根据自身意愿缩短或延长实际维护间隔最多三个月的权利。

9.6 如果客户希望进行非计划维护，应至少提前两周通知服务提供商。

9.7 客户应提供所有最新的技术文件（如最新图纸、说明、示意图和说明），以实现约定维护所需的文件，以及特定设备的日志簿。设备的任何变更或使用情况都应被正式记录。

9.8 服务提供商应撰写书面维护报告，详细说明其发现和采取的措施，并在同意服务中附有所需的IQ、OQ和/或PQ文件。

9.9 客户对设备的日常维护负全责且独家。客户应保留与设备操作和保养相关的日志本。

9.10 客户未经服务提供商事先书面许可，不得自行进行任何维护（或由第三方进行维护）。

9.11 如果在维护过程中确定需要额外工作、维修或更换，服务提供商应提供书面报价以供客户接受。

10. 纠正性维护/修理

10.1 维修应基于先前的问题诊断和维修建议，包括预估维修费用。

10.2 维修费用应根据实际成本（即按小时费率加上维修零件所花费的时间）或事先约定的一次性费用开具。

10.3 客户向服务提供商交付任何设备进行维修、处理或处理，除非另有约定，将采用付费任务交付（DDP）服务提供商工厂（Incoterms最新版本）。

10.4 任何保修仅适用于已修复和更换的设备部件。只要正确使用并单班操作，维修时间为12个月，不包括磨损部件。适用《销售和交付一般条款与条件》中的保修条款。

10.5 如果基于设备状况或损害的可能原因有合理理由，服务提供商有权根据第11.7条款排除任何及所有保证。

11. 保证与责任

11.1 服务提供商保证其将尽职调查并符合专业标准。

11.2 《销售和交付通用条款与条件》中的保证条款适用。如果维护或修理由第三方完成，或客户将设备的所有权、占有权或使用权转让给第三方，保修将不予考虑。

11.3 服务提供商应通过重新执行服务并如有需要修复造成的损害，弥补其服务执行中的违约。

11.4 服务提供商对此类违约的责任仅限于上述良好义务。所有设备均享有交付时授予的标准保修，包括任何例外和限制。

11.5 服务提供商者因服务计划、其他任何协议或服务履行（无论是合同、侵权或其他方式）产生的最高责任，均限于已开具和/或应付费用，或170,000人民币（20,000欧元），以较低者为准。

11.6 在任何情况下，服务提供商对任何实质性、间接、惩罚性或示范性损害不负责任，包括但不限于利润或营业额损失、合同损失或停工时间成本。

11.7 上述任何限制或豁免均不适用于服务提供商的欺诈、重大过失或故意不当行为、违反公共法或人身伤害或死亡的情况。