

1 通用

- 1.1 弗兰卡（中国）厨房系统有限公司，广东省鹤山市沙坪镇莺朗工业区 318 号，中国（以下简称 FRANKE）与 B2B 客户之间关于产品和附加服务（如果合同约定）销售的业务关系仅受客户下达相应采购订单时有效的本通用销售条款和条件（GTC）的约束。
- 1.2 可以根据规定此类特定商业服务的单独和特定的业务条款和条件提供补充服务，例如咨询、规划、安装、维护、数字服务或任何其他服务。
- 1.3 对通用条款和条件或已签订合同的修改和变更，仅在经 FRANKE 书面接受后方为有效。特此明确拒绝和排除客户的任何通用采购条款和条件或合同规定。
- 1.4 如果以下文件之间存在冲突，则以下优先顺序适用于有效性和解释：（1）订单确认书，（2）FRANKE 的报价，（3）经销商协议，（4）GTC。

2 报价

- 2.1 FRANKE 的报价不具约束力，且可能随时更改，除非报价单中另有说明。合同通过订单确认书（以书面或电子形式提交）或交付达成。FRANKE 可能会对订单确认进行更改，只要这些更改不大且能够带来改进。
- 2.2 FRANKE 的报价、宣传册、价格表和目录中的插图、图纸以及尺寸、重量和性能数据不具有约束力，除非明确指定为具有约束力。
- 2.3 订单一旦确认，客户不可单方面取消或修改订单。如客户在订单确认后单方面取消订单，FRANKE 有权根据实际情况采取以下措施：
 - i. 不接受客户单方取消订单，客户应继续履行订单义务，包括付款、提货、接收货物，如果客户不履行付款义务的，将从 FRANKE 通知付款之次日起按日千分之三(3‰)计算逾期付款违约金支付给 FRANKE。不履行提货或接收货物义务的，因此产生的所有费用以及货物从 FRANKE 通知提货之日起的毁损、灭失风险由客户承担，且从 FRANKE 通知提货之次日起按日千分之三(3‰，以订货价格货物计算的货物价值为基数)计算违约金支付给 FRANKE。
 - ii. 如果订单被取消，FRANKE 将没收客户支付的定金，并且 FRANKE 保留向客户追偿损失的权利。

- iii. 客户收到 FRANKE 订单确认通知后，应按约定时间付全款发货。如因项目推迟,需由项目主体客户(地产商)出具项目延迟证明，由客户提前 30 天通知并和 FRANKE 确认调整订单出货时间。
- iv. 如客户没有提前 30 天通知 FRANKE，并超出约定日期未付全款发货的，或者客户已提前 30 天通知 FRANKE，但超出原约定时间一个月以上未付全款出货的，FRANKE 有权要求客户支付全部货款，并收取仓储费用，具体如下：
 - a. 仓储费：1.8 元/立方/天（FRANKE 开具发票）。
 - b. 收费方式：FRANKE 出具订单收取仓储费，当月月底收取。
- v. 如超出约定期限四个月及以上客户未付全款收货的，FRANKE 将没收其定金，且 FRANKE 有权向客户收取资金占用成本(从约定付款期限起计按年利率 8%)。

3 信用检查

- 3.1 客户确认，FRANKE 可能在其下订单时进行信用审查。客户同意相关第三方处理相关数据。如果信用评估不令人满意，FRANKE 明确保留不接受订单或要求预付款的权利，FRANKE 可随时自行决定不接受订单或要求预付款。

4 价格

- 4.1 价格、货币和折扣均列于 FRANKE 的补充销售报价或销售文件中。除非另有说明，所有额外费用（包括但不限于运费、保险费、关税和清关费）均由客户承担。FRANKE 价格表、产品目录或折扣单中提及的任何转售价格仅为建议价格，对客户不具约束力。
- 4.2 FRANKE 保留调整销售价格、回扣、折扣和产品范围的权利，且在变更生效前至少提前 30 天通知。
- 4.3 如果 FRANKE 想要提高已接受订单的价格，但在交货前未发货的产品，客户有权在收到 FRANKE 的涨价通知后一周内和发货前取消订单，否则视为已接受涨价。

5 付款

- 5.1 除非另有约定，发票应在发票日期后 30 天内以发票上注明的货币并通过 FRANKE 提供的标准付款方式全额支付。
- 5.2 如果客户未及时支付未付款项，FRANKE 可自行决定暂停向客户交付产品或服务，包括暂停交付客户先前已下达且 FRANKE 已接受的订单，或要求客户预付款，直至所有欠 FRANKE 的款项均已付清。FRANKE 行使此补救措施并不妨碍 FRANKE 行使本合同或法律赋予的其他救济措施。

- 5.3 FRANKE 有权收取每未付金额的当日付款，无需事先发出违约通知。声称存在缺陷并不免除客户在发票到期时支付发票款项的义务。

6 交付和包装

- 6.1 除非订单确认中另有约定和说明，否则交货方式为 FCA（FRANKE 所在地，《国际贸易术语解释通则 2020》）。对于国际交付，客户承担遵守适用法律和监管要求的全部责任。FRANKE 负责按照运输法规 and 良好商业惯例进行安全包装。
- 6.2 允许部分交货，并可开具发票。除非另有约定，否则允许在确认的交货日期之前交货。
- 6.3 除非 FRANKE 明确书面同意确定日期或时间表，否则交付和服务日期均为预估日期。FRANKE 将尽商业上合理的努力，以满足预估的交付和服务日期。所有交付和服务日期均以 FRANKE 及时收到所有必要信息以及客户完成准备工作为前提。如果客户导致产品交付或接收延迟，FRANKE 将负责存储和处理所有物品，风险由客户承担，并将向客户开具未付合同价款部分的发票，以及适用的仓储、保险和搬运费用。未能按时交付不构成客户撤销合同或要求损害赔偿或合同罚金的权利。

7 运输检验

- 7.1 客户必须立即验收货物，但最迟须在收到货物后 7 个自然日内以书面形式通知 FRANKE 任何可见的运输损坏或数量错误。如客户未能及时通知，则视为已接受货物，相关索赔将被取消。

8 返回

- 8.1 顾客无权拒绝并退回符合条件的产品。例外情况由 FRANKE 自行决定。
- 8.2 在任何情况下，退回无缺陷标准产品均需获得 FRANKE 的事先同意，详情请参阅 FRANKE 退货政策。如果 FRANKE 退回产品，客户必须至少支付货款价值的 20%。如果客户已全额支付货款，FRANKE 将以贷记单的形式向客户退还超过 20% 的货款。退货运费由客户承担。退回的产品必须保持原包装完好，并附上购买凭证（发票副本和/或送货单）。无理和/或不完整的退货将不予受理，并将退还给客户。定制产品和“非目录商品”是指根据客户要求专门生产和/或采购的产品，例如台面、定制面盆/水槽、印有客户标志的产品等。这些产品和已停产的产品不予退货或退款。

9 服务

- 9.1 如果合同约定需要现场提供服务，则客户应确保并采购所有必要的现场安装，以确保 FRANKE 或其服务提供商能够不间断地提供服务并获得产品。

- 9.2 FRANKE 保证，合同约定的服务将以符合行业标准惯例的熟练方式履行。如在工作完成后 30 天内发现任何不合规情况，且客户及时以书面形式通知 FRANKE，FRANKE 将提供必要的服务、指导或咨询，以纠正该不合规情况。
- 9.3 除非另有约定，第三方服务提供商（例如安装服务）即使由 FRANKE 推荐和指示，也视为独立承包商。FRANKE 不承担与独立承包商相关的任何责任或义务。

10 保留所有权/购买价款担保权益

- 10.1 FRANKE 始终拥有其交付产品的所有权，直至 FRANKE 收到订单确认书中规定的全额付款。客户授权 FRANKE 在官方登记册上登记所有权以保留所有权，或授予 FRANKE 购货款担保权益，并同意不质疑该等授予的合法性。客户应协助 FRANKE 采取一切必要措施，以完善和保护 FRANKE 的所有权保留或任何其他担保权益。客户应将产品与其其他库存分开，并应 FRANKE 要求将其提供给 FRANKE。

11 保修单

- 11.1 FRANKE 保证其产品为全新（除非标记为二手/翻新），且不存在所有权、工艺和材料方面的缺陷，并符合其规格。除非另有书面约定，产品和服务均符合 FRANKE 营业地的相关法规和认证。
- 11.2 除非 FRANKE 另有规定，默认保修期为自 FRANKE 发出产品之日或接收服务之日起 1 年（一年）。
- 11.3 客户应立即以书面形式向 FRANKE 提交任何产品或服务缺陷，并提交相应的故障证明文件。如果客户报告了缺陷，但未发现 FRANKE 应承担责任的缺陷，则 FRANKE 有权就已进行的工作和费用索偿。
- 11.4 若保修索赔有效，FRANKE 将自行选择维修缺陷产品、更换相同或类似产品，或以现金或贷记单形式退还已支付的购买价款。更换的部件将归 FRANKE 所有。
- 11.5 如果客户在收到或验收 FRANKE 产品时已确认或应当确认存在缺陷，且未在发现后立即并在保修期内向 FRANKE 报告，FRANKE 不承担任何责任。如果 FRANKE 产品未按照 FRANKE 的说明进行组装，或不当处理、使用、维修或改装，则不享有保修资格。
- 11.6 客户应遵守并分发 FRANKE 随产品提供的安装信息、产品手册、操作和安全说明以及其他文件和规格。如果客户未遵守，FRANKE 不承担任何责任，包括保修责任。
- 11.7 FRANKE 可能不时从第三方采购某些产品或支持服务。客户确认 FRANKE 并非此类产品的制造商或供应商。在法律允许的最大范围内，FRANKE 不对除制造商或第三方支持者以外的此类物品提供任何保证，FRANKE 可以通过这些制造商或第三方支持者为其客户带来利益。

12 责任

- 12.1 FRANKE 对客户因合同或合同不当履行而产生或与之相关的所有索赔的责任，无论其法律依据如何，均仅限于实际直接损害，且最高金额不得超过客户为造成损害的产品支付的金额。
- 12.2 在任何情况下，客户均无权获得间接、后果性或惩罚性损害的赔偿，例如生产损失、使用损失、订单损失、利润损失以及任何其他此类间接、后果性、附带、惩罚性或惩戒性损害，无论此类损害是因违约、担保、侵权（包括疏忽）、严格责任或其他原因引起的还是由此造成的。
- 12.3 FRANKE 仅对因 FRANKE 非法故意或重大过失而造成的损害，或因本节中任何违反适用强制性法律的限制而承担无限制责任。

13 保险

- 13.1 FRANKE 不向第三方提供其保险的直接使用权，亦不授予其保险的额外权利，例如指定其他被保险人。客户应购买足够的财产险和一般商业责任险。

14 知识产权

- 14.1 FRANKE 的商标、标识、产品信息、产品图纸和产品图片用于广告目的时，应采用当时官方的商标、标识等形式，如 FRANKE 品牌指南中进一步所述。
- 14.2 产品或产品文档和信息文件（目录、宣传册、图纸、产品数据）的所有知识产权均归 FRANKE 独家所有并归 FRANKE 所有。任何使用、复制或修改均需获得 FRANKE 的明确书面同意。在任何情况下，客户均不应被视为已获得 FRANKE 任何知识产权的所有权或权益。如果因产品而产生索赔或诉讼或涉嫌侵犯第三方权利，FRANKE 可自行承担费用并选择：（i）为客户取得继续销售产品的权利或（ii）将产品和/或材料替换为非侵权产品和材料。在 FRANKE 行使上述（i）和/或（ii）选项后，如果客户继续侵权，FRANKE 不承担任何责任。
- 14.3 本协议的任何内容及其任何修订均不得限制或约束 FRANKE 就产品向 FRANKE 提供的反馈。客户同意，FRANKE 可自由复制、修改、创作衍生作品、公开展示、披露、分发、许可、合并或以其他方式使用反馈（包括其衍生作品），用于任何及所有商业或非商业用途。
- 14.4 如果供应商的交付和服务也包括软件，则除非另有约定，否则客户被授予与交付物一起使用该软件的非排他性权利。用于操作、参考数据、维护或修理机器的软件的所有知识产权仍属于 FRANKE 或其许可方。客户无权编辑软件，特别是无权复制、反编译、反向工程和反汇编或使用其他方法访问源代码。客户及其客户特此被授权使用控制软件为其自身目的操作产品，但对控制软件不再拥有进一步的权利，特别是无权复制、反编译、反向工程或以其他方式试图从控制软件中获取信息或允许或导致此类行为。

15 数据保护

- 15.1 FRANKE 将根据适用的数据保护法收集、处理和使用个人数据，并且我们所有员工、其他 Franke 集团公司和可以访问个人数据的第三方服务提供商都有义务尊重个人数据的机密性。如果 FRANKE 通过客户或销售点为下述目的提供和接收个人数据，则 FRANKE 是适用数据保护法下的独立控制者。当客户通过注册、填写表格或电子邮件、作为产品或服务订单的一部分、产品或服务的售后支持、对所订购产品的查询或请求以及数据主体选择向 FRANKE 或通过销售点向 FRANKE 提供信息的类似情况向我们提交个人数据时，FRANKE 会收集个人数据。提供的一些个人数据（姓名、地址、电话号码和电子邮件地址）将由 FRANKE 处理，用于营销、广告或促销目的。我们假设这对我们的客户和数据主体来说都符合共同利益，以维持良好的业务关系，并且相应的数据主体可以随时通过联系 FRANKE 反对为此目的处理他/她的数据，而无需说明理由。
- 15.2 所提供的部分个人数据可能会存储或处理在其他司法管辖区，例如美国，其数据保护法可能与该司法管辖区不同。在这种情况下，FRANKE 确保采取适当的保护措施，要求该国的数据处理者对个人数据采取与 FRANKE 所在国家/地区相同的保护措施。客户有义务告知任何销售点及其最终用户，其遵守适用的数据保护法，且 FRANKE 将根据本条款中规定的条款和限制处理个人数据。如果因客户转移个人数据或违反适用的数据保护法而造成损害，客户应（但不限于）为 FRANKE 辩护、使其免受损害并进行赔偿。完整的隐私声明可在我们的网站 www.franke.com 上找到。

16 产品和包装的处理

- 16.1 除非强制性适用法律另有规定，否则客户有义务根据适用法律规定，自费妥善处置已交付的货物及其所有包装（托盘除外）。如果客户要求 FRANKE 处置，FRANKE 应在处置时向客户提供回收和处置货物及包装的方案。所有相关费用由客户承担。

17 出口

- 17.1 产品、备件或软件的出口或再出口可能受国内和/或国外出口管制法规的约束。客户承诺遵守贸易法规和出口管制法规，并在必要时从主管部门获得产品出口所需的任何必要许可证。

18 商业诚信

- 18.1 客户必须以合乎道德的方式开展业务，确认已了解弗兰卡集团采用的《弗兰卡行为准则》（该准则会不时修订），并应遵守与弗兰卡相关的《弗兰卡行为准则》原则。《弗兰卡行为准则》及其任何修订均已发布于我们的网站：<https://www.franke.com/ca/en/group/company/compliance.html>。客户应充分告知其高管、董事和关键员工《弗兰卡行为准则》，并要求其遵守该准则的原则。

19 其他

- 19.1 如果本通用条款和条件中的任何条款在法律上无效或失效，其余条款的有效性和效力不受影响。在这种情况下，无效条款应进行修改或补充，以尽可能实现该条款的预期经济目的。
- 19.2 客户确认，FRANKE 有权对设备进行追溯或召回，或对产品采取其他纠正措施。当 FRANKE 需要此类服务时，客户应积极支持 FRANKE 的行动。
- 19.3 不可抗力、劳资纠纷、内乱、政府行为、流行病、大流行病以及其他不可预见和不可避免的重大事件，将免除合同方在扰乱期间及扰乱影响范围内的履约义务。如果这些事件发生时受影响的合同方已逾期履约，则同样适用。合同方应立即提供合理必要的信息，并根据诚信交易原则根据变化的情况调整彼此的义务。

20 适用法律和管辖权

- 20.1 适用中华人民共和国法律。明确排除《联合国国际货物销售合同公约》。双方应首先通过友好协商解决本协议执行过程中出现的任何未竟事宜或冲突。任何因本通用条款引起或与本通用条款相关的纠纷、争议或索赔，包括任何有关其存在、有效性、解释、履行、违反或终止的问题，如无法通过协商解决，均应向 FRANKE 所在地有管辖权的法院提起诉讼。