

咖啡系统部 - 一般销售条款和条件

1 一般情况

- 1.1 弗兰卡（上海）贸易有限公司（以下简称 FRANKE）与 B2B 客户之间关于产品销售和附加服务（如合同另有约定）的商业关系，**仅适用本《一般销售条款》（GTC）**，并以客户下达订单时有效的版本为准。
- 1.2 补充服务，如咨询、规划、安装、维护、数字服务或任何其他服务，可依据单独且具体的商业条款提供，该等条款应列明相关具体商业服务内容。
- 1.3 对 GTC 或已签订合同的修正和修改只有在 FRANKE 书面接受后才有效。在此明确拒绝并排除客户的任何一般采购条款和条件或合同规定。
- 1.4 当下列文件之间发生冲突时，其法律效力及解释适用以下优先顺序：(1) 订单确认，(2) FRANKE 的报价，(3) GTC。

2 要约

- 2.1 除非报价中另有说明，FRANKE 的报价不具约束力，且可随时更改。合同以订单确认（书面或电子形式提交）或交付行为成立。FRANKE 可对订单确认书进行修改，但此类修改须为细微调整，并能带来改进。
- 2.2 FRANKE 的报价、宣传册、价目表和产品目录中的插图、图纸以及尺寸、重量和性能数据不具有约束力，除非已明确指定具有约束力。
- 2.3 客户要求对未发货订单进行变更、暂停或取消的，必须获得弗兰卡(FRANKE)的书面同意。FRANKE 可向客户收取在收到此类通知之前产生的费用和任何仓储费。暂停订单的时间不得晚于预定发货日期前 1 个月，且暂停期限不得超过 3 个月。

3 信用检查

- 3.1 客户确认并同意，弗兰卡(FRANKE)在客户提交订单时有权进行信用核查。客户同意由相关第三方处理相关数据。弗兰卡(FRANKE)保留以下在信用评估不令人满意的情况下不接受订单或要求预付款的绝对权利，此项权利可由弗兰卡(FRANKE)单方全权决定，且可随时行使。

4 价格

- 4.1 产品价格、结算货币及折扣政策以弗兰卡(FRANKE)出具的补充销售报价单或销售文件为准。在价目表、产品目录或折扣清单中列示的任何转售价格仅为建议价格，对客户不具有约束力。
- 4.2 弗兰卡(FRANKE)保留调整销售价格、返利政策、折扣和产品范围的权利，每项调整需在变更生效前至少提前 30 天通知。
- 4.3 若弗兰卡(FRANKE)拟对已接受但尚未发货的订单进行提价，应在发货前通知客户，客户有权在收到弗兰卡(FRANKE) 的提价通知后一周内并在发货前取消订单，否则视为其已接受该价格调整。

5 付款

- 5.1 除非另有约定，否则应在发票日期后 30 天内以发票上注明的货币和弗兰卡(FRANKE)提供的标准付款方式全额支付发票款项。
- 5.2 如果客户未按时支付到期应付款项，弗兰卡(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下单且弗兰卡(FRANKE)已接受的订单，或要求客户预付全部款项，直至欠弗兰卡(FRANKE)的所有款项均已支付。弗兰卡(FRANKE)采取上述救济措施不影响其行使合同或法律规定的其他权利。
- 5.3 弗兰卡(FRANKE)有权就所有逾期未付款项按月收取 1%的滞纳金，且无需事先发出违约通知。客户提出质量异议并不免除客户支付到期发票的义务。

6 交货

- 6.1 除非在订单确认中另有约定和说明，否则交货方式为 DDP（FRANKE 所在地，国际贸易术语解释通则 2020）。FRANKE 负责符合运输法规要求和良好商业惯例标准进行安全包装。
- 6.2 允许部分交货，并分别开具发票。允许在确认的交货日期之前交货，除非另有约定。
- 6.3 除非弗兰卡(FRANKE)以书面形式明确同意固定日期或时间表，否则交付和服务日期均为预估日期。FRANKE 将尽商业上的合理努力满足交货和服务预估期限。所有交付和服务日期均以弗兰卡(FRANKE)及时收到所有必要信息和客户准备工作为条件，如果同意预付款，则以收到全额预付款为条件。如果客户导致延迟交付或承担产品，弗兰卡(FRANKE)将代为储存及处理所有货物，风险由客户承担，并向客户开具发票，支付合同的未付款部分，外加适用的仓储费、保险费及搬运费。

7 运输检验

- 7.1 客户须立即对交付货物进行检验，但最迟应于收货后 7 个自然日内，将任何可见的运输损坏（在 弗兰卡 (FRANKE) 根据适用的交货条款负责装运的范围内）或数量错误以书面形式通知 弗兰卡 (FRANKE)。如果客户没有这样做，则应视为接受交货并放弃相关索赔。

8 退货

- 8.1 客户无权拒收或退回符合合同约定的产品。仅 弗兰卡 (FRANKE) 有权酌情决定例外情形。

9 服务

- 9.1 如合同约定需提供现场服务，客户应确保并完成所有必要的现场安装准备工作，保障 弗兰卡 (FRANKE) 或其服务提供商能够不受干扰地开展服务并接触相关产品。
- 9.2 弗兰卡 (FRANKE) 保证以符合行业标准的工作方式提供合同约定的服务。如果在工作完成后 30 天内发现任何不合格情况，且客户及时书面通知 弗兰卡 (FRANKE)，弗兰卡 (FRANKE) 将提供必要的服务、指导或咨询，以纠正不合格情况。
- 9.3 除非合同中另有规定，弗兰卡 (FRANKE) 不提供或承担任何产品相关的附属服务，如产品的安装、调试、组装、技术支持或产品改造。若经双方同意提供此类附属服务，则在适用法律允许的范围内，以时间和材料为基础提供，不提供担保也不承担与此相关的任何责任。
- 9.4 除非另有约定，第三方服务提供商（如安装服务商）作为独立承包商行事，即使由 弗兰卡 (FRANKE) 推荐或指定。弗兰卡 (FRANKE) 对独立承包商不承担任何责任或义务。弗兰卡 (FRANKE) 有权委托第三方（分包商、承运商等）或此类第三方的雇员以分包商身份履行合同义务。
- 9.5 如果客户购买与 弗兰卡 (FRANKE) 数字服务相关的服务，则承诺签订相应的产品专项协议，包括但不限于（如适用）与 弗兰卡 (FRANKE) 签订的服务条款和最终用户许可条款。

10 所有权保留/价款担保权益

- 10.1 弗兰卡 (FRANKE) 对交付产品保留所有权，直至根据订单确认书收到全部应付款项。客户授权 弗兰卡 (FRANKE) 在保留所有权的官方登记簿中登记所有权，或授予 弗兰卡 (FRANKE) 价款担保权益，且承诺不对该授权的合法性提出异议。客户将协助 弗兰卡 (FRANKE) 采取一切必要措施，完善和保护 弗兰卡 (FRANKE) 的所有权保留或任何其他担保权益。客户须将标的物与其他库存隔离保管，并根据要求向 弗兰卡 (FRANKE) 开放查验权限。

11 保修

- 11.1 弗兰卡（FRANKE）保证其提供的产品是均为全新产品（明确标注为二手/翻新产品除外），在所有权、工艺和材料方面没有缺陷，符合产品技术规格要求。除非另有书面约定，产品和服务符合弗兰卡（FRANKE）营业地 现行法规及认证标准。
- 11.2 除非弗兰卡（FRANKE）另有规定，标准保修期自产品发货日或服务接收日起算 1（壹）年。在约定的保修期内，客户应允许弗兰卡（FRANKE）不受限制地访问机器上的控制软件，以便提供远程监测服务。客户授权弗兰卡（FRANKE）授权弗兰卡读取必要的设备数据并执行软件配置。为此目的在机器上安装的附加设备应在保修期内免费提供给客户，但仍属于弗兰卡（FRANKE）的财产。如果弗兰卡（FRANKE）判定需现场作业，将安排服务技术人员到场处理。
- 11.3 如果产品或服务出现任何缺陷，客户应立即以书面形式通知弗兰卡（FRANKE），并提交相应的故障文件。若客户申报的瑕疵经查证不属于弗兰卡（FRANKE）责任范围，弗兰卡（FRANKE）有权要求赔偿所承担的工作和费用。
- 11.4 若客户提出的保修索赔经确认为有效，弗兰卡（FRANKE）有权自主选择对缺陷产品进行修理、更换相同或类似的产品或以现金或信用票据退还已付货款。被更换的零部件所有权自动转移至弗兰卡（FRANKE）。
- 11.5 对于客户在收货或验收时已发现或应发现但未在发现后立即且在保修期内向弗兰卡报告的产品缺陷，弗兰卡（FRANKE）不承担任何责任。如果产品未按弗兰卡（FRANKE）说明书进行组装，或存在操作不当、使用不当、自行维修或改装的情形，则无权享受保修。此外，对于因下列原因导致的故障，保修责任亦予以免除：
- (i) 维护不当（除非 弗兰卡（FRANKE）已在合同中承诺提供适当的维护）；
 - (ii) 未遵守操作或安装说明；
 - (iii) 产品使用不当；
 - (iv) 使用未经授权的部件和配件；
 - (v) 自然损耗；
 - (vi) 处理不当，（特别是咖啡豆容器内放置异物）；
 - (vii) 使用未经处理的水运行机器（即使用未经处理的水，但未安装弗兰卡（FRANKE）推荐的过滤器，或未使用弗兰卡（FRANKE）推荐的除垢剂（水箱运行））。在水硬度 $\geq 8^{\circ}\text{dH}$ 情况下，未使用弗兰卡推荐的水过滤器或除垢剂（水箱机型））；
 - (viii) 客户或第三方实施的未经授权的改装；
 - (ix) 外部影响，尤其是不可抗力（如供电或空调系统故障、自然因素造成的损坏）或第三方支付系统；
 - (x) 清洁和保养不当，特别是使用非弗兰卡（FRANKE）原装的清洁剂和除垢剂，以及弗兰卡（FRANKE）不负责的其他原因。



11.6 客户应遵守并分发弗兰卡（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技术文档与规范。客户未履行上述义务，弗兰卡（FRANKE）将免除一切责任（包括保修责任）。

11.7 弗兰卡（FRANKE）可能不时从第三方采购某些特定产品或技术支持服务。客户特此确认弗兰卡（FRANKE）不是此类产品的制造商或提供商。在法律允许的最大范围内，弗兰卡（FRANKE）不予提供任何额外保证，仅可向客户转授该等第三方原厂提供的担保权益。。

11.8 在适用法律允许的最大范围内，弗兰卡（FRANKE）的合同约定的制造商担保应优先于法定担保责任适用。本协议提供的担保系独家担保且除本条款明示规定外，客户不得主张其他任何权利或索赔。

12 责任

12.1 弗兰卡（FRANKE）对客户因合同履行或不适当履行而产生的所有索赔责任（无论基于何种法律依据），均以客户就造成损害的产品所支付的实际金额为限，且仅适用于实际直接损害。

12.2 在任何情况下，客户都无权要求赔偿间接的、后果性的或惩罚性的损失，如生产损失、使用损失、订单损失、利润损失以及任何其他间接的、后果性的、附带的、惩罚性的或惩戒性的损失，无论这些损失是因违反合同、担保责任、侵权（包括过失）、严格责任或其他原因引起或造成的。

12.3 弗兰卡（FRANKE）仅对因故意不法行为或重大过失造成的损害，或本条款责任限制与适用法律中的强制性规定相抵触时承担责任，且不受限制。

13 保险

13.1 弗兰卡（FRANKE）不向第三方开放其保险的直接索赔通道且不授予任何额外保险权益（包括但不限于追加被保险人）。客户应自行投保并维持足够的财产保险和商业综合责任险。

14 知识产权

14.1 产品或产品文档和信息文件（目录、手册、图纸、产品数据）的所有知识产权均为弗兰卡（FRANKE）独家所有。任何使用、复制或修改均需获得弗兰卡（FRANKE）的明确书面同意。在任何情况下，客户均不得被视为已获得弗兰卡（FRANKE）任何知识产权的所有权或利益。如因产品引发第三方权利主张或侵权嫌疑，弗兰卡（FRANKE）有权选择以下救济方式（费用自理）：(i) 为客户获得继续销售产品的权利，或 (ii) 用非侵权产品和材料替换产品和/或材料。在弗兰卡（FRANKE）行使上述选择 (i) 和/或 (ii) 之后，对客户继续侵权的行为不承担任何责任。

14.2 客户在使用弗兰卡（FRANKE）商标或标识进行广告宣传时，应使用弗兰卡（FRANKE）官方现行版本商标/标识，具体规格以《弗兰卡品牌使用指南》最新版为准。

14.3 本协议中的任何内容，或对本协议的任何修订，均不得限制或约束弗兰卡（FRANKE）接受客户提供与产品相关的反馈和对该等反馈的自由使用权。客户同意，弗兰卡（FRANKE）可以自由复制、修改、创建衍生作品、公开展示、披露、分发、许可、合并和以其它方式使用反馈，包括其衍生作品，用于任何商业或非商业用途。

14.4 如果供货方的供货和服务还包括软件，除非另有约定，否则客户将获得非排他性软件使用权（与交付物配套使用）。用于机器操作、参考数据、维护或维修的软件的所有知识产权归弗兰卡（FRANKE）或其许可方所有。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获取源代码。客户及其客户在此被授权为产品操作目的使用控制软件，但该授权不延伸至任何其他用途，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，或允许或协助第三方实施上述行为。

15 数据保护

本条款中下列术语包括个人数据，处理和控制者等适用数据保护相关立法中的法定定义

弗兰卡（FRANKE）严格依据适用数据保护法律开展个人数据的收集、处理及使用活动。以下主体包括弗兰卡（FRANKE）全体员工，集团关联企业，获得数据访问权限的第三方服务提供商均负有法定及合同约定的数据保密与安全保障义务。

当通过客户直接提供或销售终端系统传输获取个人数据时，弗兰卡（FRANKE）将作为独立数据控制者（或法定等效主体）行使数据处理权。

客户通过如账户注册，表单填写（如调查问卷、申请表），电子邮件往来，产品/服务订购，售后支持请求，客户直接发起的或通过销售终端（POS）系统发起的交互向弗兰卡（FRANKE）提交信息时，可能产生个人数据收集行为。

弗兰卡（FRANKE）可将个人数据用于核心服务目的如客户支持服务或符合法律规定的营销活动，广告投放及产品服务推广活动。数据主体任何时候无条件享有联系弗兰卡（FRANKE）要求终止营销用途的数据处理的权利。

有些个人数据可能被存储或处理于收集地司法管辖区之外，包括但不限于美国。在这种情况下，弗兰卡（FRANKE）将采取下列适当保障措施（根据适用法律要求）来保护这些数据：

1. 依据数据保护主管机构作出的充分性认定决定
2. 采用欧盟标准合同条款（SCCs）或等效的数据传输协议
3. 执行《弗兰卡集团内部数据传输协议》（IGDTA）框架合同来确保集团内个人数据保护水平的一致性与充分性

当个人数据被收集或传输到弗兰卡（FRANKE）时，客户应对相关员工，终端用户或销售终端工作人员履行以下告知义务：该等数据会遵循本条款约定和《弗兰卡隐私政策》规定由弗兰卡和/或其集团关联企业进行处理。

客户须赔偿因违反数据保护法律或本条款义务导致的一切损失（包括赔偿金、罚款及弗兰卡维权费用），并确保弗兰卡免于追责。

- 15.1 根据适用数据保护法律，数据主体可以享有以下权利：访问、更正、删除其个人数据或反对数据处理。
更多详情请参阅弗兰卡隐私声明：www.franke.com

16 产品和包装的处置

- 16.1 除非适用强制性法律另有规定，否则客户有义务在使用结束后根据适用的法律规定自费妥善处理交付的货物和任何包装（托盘除外）。如果客户要求由弗兰卡（FRANKE）处理，弗兰卡（FRANKE）应在处理时向客户提供收回和处理货物和包装的方案和报价。所有相关费用将由客户承担。

17 出口

- 17.1 产品、备件或软件的出口或再出口可能受国内外出口管制法规的限制。客户承诺遵守贸易法规和出口管制法规，并在必要时从主管当局获得任何必要的产品出口许可。

18 商业诚信

- 18.1 客户必须以符合道德规范的方式开展业务，确认已获知弗兰卡集团制定并不时修订的《行为准则》（详见官网：<https://www.franke.com/ca/en/group/company/compliance.html>），并承诺在与弗兰卡（FRANKE）业务往来中恪守该准则原则。客户应向其高级管理人员、董事及核心员工充分传达该《行为准则》内容，并强制要求其遵守准则规定。

19 其他

- 19.1 若本通用条款的任何条款被认定为无效或不具有法律效力，不影响其余条款的效力。在此情况下，双方应尽可能通过修改或补充该无效条款，以实现其原定的商业目的。
- 19.2 客户确认弗兰卡（FRANKE）有权对产品实施追溯、召回或采取其他纠正措施，并在弗兰卡（FRANKE）提出要求时予以积极配合。
- 19.3 如因不可抗力（包括但不限于自然灾害、劳资纠纷、社会动乱、政府行为、疫情及其他重大且无法预见、无法避免的事件）导致合同无法履行，受影响方在该影响范围内可免除履约责任，即使该事件发生于受影响方已存在迟延履行情况下亦然。双方应及时提供必要的合理信息，并本着诚信原则协商调整合同义务。

20 适用法律和管辖权

- 20.1 本通用条款受中华人民共和国法律管辖，并明确排除《联合国国际货物销售合同公约》的适用。除非另有约定，因本通用条款引起或与之相关的任何争议、纠纷或索赔（包括但不限于条款的存在、效力、解释、履行、违约或终止等问题），均应提交上海国际仲裁中心（SHIAC），按照提起仲裁时现行有效的《仲裁规则》进行终局裁决。仲裁地为中华人民共和国上海市。仲裁裁决具有终局性，对双方均具约束力。