

技术援助服务一般条款

1. 技术援助服务一般条款的适用范围和对象

1.1 技术援助服务的一般条款（以下简称“CGA”）适用于 LOSMA 单一成员股份公司（税号以及增值税号 01234590162 - 工商管理索引号 R.E.A.185685），位于 Curno (Bergamo), Via Enrico Fermi n. 16 - 电话 035/461444, 传真 035/461671, 电子邮件 info@losma.it, 经认证电子邮件（PEC）losma@pec-mail.it, 网站 www.losma.it（以下简称“Losma”）和客户（以下简称“客户”）购买了 Losma 机器或设备（以下简称“Losma 多个产品”，或单数形式“Losma 产品”）并且构成上述 Losma 和客户（以下简称“双方”）签订的有关为 Losma 产品（以下简称“合同”）组成部分提供技术援助服务，即使双方未明确提及。

1.2 该 CGA 的功能是规范客户要求的与 Losma 产品有关的技术援助服务（以下简称为“技术援助服务”）的条款与条件，超出一般条款（以下简称为“CGV”）中规定保修范围彼此双方依照双方订立的 Losma 产品销售合同处理。

1.3 技术援助服务包含对 Losma 产品的组装、调试和启动进行监督以及依据双方签署的文件 CGA 条款 2 中的规定，对 Losma 产品进行维修、修复或维护服务。如果在提供商榷的技术援助服务期间双方同意执行任何额外的干预措施，则必须由双方签署特定的合同文件予以规范。

1.4 客户在依据条款 2.2 所述下单之前，有义务查阅该 CGA，所有条件信息可以通过以下网址链接查看 <https://www.losma.it/zh-hans/il-gruppo/condizioni-general-assistenza/>，由 Losma 依据第 2.1 条款在报价中提出；在查看上述一般条件后，客户有责任将其打印，保存一份电子文档或以其他方式保存条款。在任何情况下，Losma 均应根据条款 2.4 规定向客户提供一份副本以及订单确认单。

1.5 双方之间商定的任何特殊条件只有在报价和订单中标注才有效，因此在经订单确认单确认后，拥有优于 CGA 的优先权，并部分废除替换相关内容。因此客户不能援引或抗议这些不同于之前 CGA 版本中所包含的条款和/或之前以书面形式同意的条款。

2. 合同的构成

2.1 依据客户的书面要求，客户必须报告所有必要信息以便识别 (i) 有关 Losma 产品所需的相关干预措施 (ii) 任何紧急原因 Losma 将为客户提出报价（以下称为“报价”）包括提供的技术援助服务的具体说明以及相关注意事项。在任何情况下上述报价均不应被视为具有约束力。

2.2 依照报价客户将以书面形式向 Losma 发出专门的订单（以下简称“订单”）提出专属的技术援助服务要求。

2.3 在任何情况下 Losma 均没有义务接受订单，但保留评估和可能确认订单的权利。

2.4 只有当 Losma 通过向客户发送明确的订单确认单（以下简称“订单确认单”）以书面形式明确接受订单后，才可视为签订合同。

3. 执行技术援助服务的地点。

3.1 技术支持服务应在客户的工厂或者在报价、订单以及随后订单确认单中以书面形式指明的其他地点。

4. 客户支付的报酬与成本

4.1 技术援助服务的酬劳应根据 Losma 的技术人员不在 Losma 总部的日历天数（实际工作的天数加上往返总部的差旅时间）计算，并依据 UCIMU（意大利机械制造商协会联盟）发布的现行每天费率-专业电子技术人员-费率指每天工作 8（八）小时，最多工作 5（五）天/周，具体如下：

- 差旅时间为工作时间；
- 加班时间的每小时酬劳为每日固定报酬除以 8（小时）另加 30%；

- 星期日和/或当地假日以固定的每日费用为基础计算。如果客户需要在星期日或节假日进行工作，则每日固定费率将提高 150%。总之当事方与 Losma 执行援助服务的技术人员必须明确并事先书面达成一致，同意周日或当地节假日工作。

4.2 从 Losma 总部到工作地点的往返交通费用以及在工作地点的住宿费用都将由客户负责并参照 ACI / IATA / FS 费率。如果餐饮和食宿费用未明确包含在上述 4.1 条款中提及的每日费用中，则应向客户收取该费用。

4.3 Losma 的工作人员应入住最少为 3 星级的酒店（欧洲标准）或先由 Losma 批准的同等级住宿条件。

4.4 除非在报价、订单以及订单确认单中另有书面约定，否则客户应承担技术援助服务所需的消耗品的供应和清洁用品以及后续的废品处理的费用。

4.5 除非在报价、订单以及订单确认单中另有书面约定，否则客户应承担技术援助服务所需的任何材料和/或备件的费用。如果仅在执行技术援助服务期间出现对此类材料和/或备件的需求，则依照以下 5.1 条款规定 Losma 人员应通过以下方式报告：根据本 CGA 中 7.1 条款要求在干预卡片上特别注释并对此进行确认，指明其类型、数量和相关费用，除了依据条款 4 约定的费用以及额外费用之外还应被包括在最终的发票中；应用 CGA 中第 7 条款。

5. Losma 的责任 Losma 的人员

5.1 Losma 将通过一位或者多位指定的技术人员（以下简称“Losma 人员”）提供技术援助服务，这些人员也有可能不具有意大利国籍。

5.2 技术援助服务将尽可能在报价、订单以及订单确认单中约定的日期提供服务，应理解的是在任何情况下预估时间表仅具有参考价值，对 Losma 不具约束力。

5.3 Losma 人员必须依照 Losma 发布的指令完全自主地提供技术援助服务。

5.4 如果没有通过 Losma 安装和/或启动 Losma 产品，客户在没有 Losma 指定的督察人员监督下由客户指定的第三方操作，则后者有权依据 CGV 中条款 8.8 第(v)点的规定对任何有缺陷产品部件承担保修义务。该情况下客户对为了解决因为 Losma 产品未正确组装，即由非 Losma 雇员和/或未经授权的人员进行的任何安装、更换、维修、私自打开或篡改而导致的故障和/或差异的任何要求干预措施的申请都将受当前 CGA 的管辖。即 Losma 没有义务进行干预，并保留依据 CGA 第 2.3 条款以及上述的条件以及经济状况干预的权利。

6. 客户的义务

6.1 客户应该保证 Losma 人员操作的场所安全，并确保提供给 Losma 员工本人使用的工具和设备的合规性，从而使员工能够提供完全符合现行法规技术标准规定的技术协助服务。如果 Losma 员工生病或发生事故，无论如何客户必须自行承担费用并保证必要的医疗协助和/或医院急救护理。

6.2 为了正常高效地提供技术援助服务，客户还必须：

- 允许 Losma 员工进入工厂的所有必要区域，以进行全部预防性检查并在任何情况下提供技术援助服务；
- 向 Losma 员工提供技术援助服务所涉及的 Losma 产品；
- 尽量避免或减少 Losma 人员的任何空闲时间；
- 提供可以上锁的区域和/或办公场所，以便 Losma 员工安全存放文件、工具、衣服以及个人物品；
- 提供电力、水、以及提供技术援助服务所需的所有企业服务，并确保在双方同意的前提下任何情况均由其自费承担资费和责任，提供技术援助服务所需的所有特定工具和/或设备 - 包括但不限于起重、装卸设备、梯子和脚手架 - 另外除了拥有合格的员工队伍以外，同时还需要确保正确、安全地使用这些工具和/或设备。

7. 干预表。检查和接受

7.1 Losma 员工将通过写每周和/或每天进行的干预计划（以下简称“表”）来制定干预的技术报告，客户应签署该计划表确认工作时间和任何时间的延长，以及任何其他注释，例如但不限于本 CGA 中第 4.5 条规定。

7.2 客户与表格中有关的出勤和/或与所完成的工作和/或表格所标注的注释有关的任何纠纷都可填写在卡内所提供的特别区域内。

7.3 在没有上述第 7.2 条款规定的书面争议情况下，Losma 工作人员进行的干预被视为已接受，Losma 开具的发票金额应被视为已批准并且必须全额支付。

8. 付款方式

8.1 Losma 将定期依照天或周向技术援助服务开具发票，具体取决于预计执行的期限。余额将在完成后开具发票。

8.2 除非报价、订单以及订单确认单中另有规定，否则 Losma 出具的所有发票金额都必须在开具发票后的 7（七）天内支付。

8.3 如果单张发票延迟支付，Losma 有权依据意大利民法典第 1460 条款规定立即中止技术援助服务直至全额付款为止。

9. 保密义务

9.1 在不损害下文 9.2 条款的规定前提下，各方均应承担保密的责任，因此不得以任何形式和任何原因直接或者间接地全部或部分向第三方披露或传达给第三方有关对方在订立和/或执行合同了解的另一方的商业、工业、生产与组织信息（以下简称“信息”）。

9.2 为了提供技术援助服务 Losma 所获悉的与客户有关的信息可以与员工以及合作方共享，但是他们应承担与上述第 9.1 条款相同的保密义务。

10. 同意处理个人数据

10.1 双方特此承诺根据欧盟第 2016/679 号条例（即通用数据保护条例-GDPR）的规定，处理在履行合同期间可能了解到的个人数据。

10.2 就此方面缔约方特此声明，它们已收到各自的政策声明。

10.3 当合同效力终止时，无论出于何种原因任何一方均应保留已获得的同意处理个人数据的所有权。

11. 适用法律和主管法院

11.1 当前 CGA 以及受其规范的单个合同均受意大利法律管辖。

11.2 双方之间任何因为 CGA 和/或受监管的合同在解释、完善、执行、不履行、解决或任何原因的解除方面的争议应由具有专属管辖权的贝加莫（Bergamo）法院裁决。

12. 其他

12.1 如果当前 CGA、报价和/或订单确认单的意大利语版本以及英语版本之间存在冲突，则应该以意大利语为准，它是用于解释的唯一真实文本。

12.2 该 CGA 以及订单和订单确认单一起构成了双方就提供技术援助服务达成的唯一协议，除非经过双方正式同意，否则不得对其进行修改或补充。另外它还和订单以及订单确认单一起取代了双方之间就同一事项先前达成的任何其他书面或口头协议。

12.3 该 CGA 和/或订单和/或订单确认单中的一项或多项规定的无效均不会影响整个合同的有效性。

12.4 延迟或疏漏本 CGA 和/或订单和/或订单确认单中的一项权利，即部分或单个权利，并不构成放弃所涉及权利或任何在 CGA 中已确定的其他权利。容忍违反一次 CGA 和/或订单和/或订单确认单明确或默示的一则条款的行为，不应被视为对任何后续违规行为的放弃。

=== // ===