

บริษัท ออลล่า จำกัด (มหาชน) (ALLA Public Company Limited)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปฉบับนี้ ใช้บังคับกับใบเสนอราคา สัญญา การขาย การติดตั้ง การทดสอบระบบ และการบริการทั้งหมดที่ดำเนินการโดย บริษัท ออลล่า จำกัด (มหาชน) สำหรับระบบเครนและรอก, อุปกรณ์ขนถ่ายสินค้า และระบบโซลาร์เซลล์ เว้นแต่จะขัดแย้งกันไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลผูกพันในการควบคุมและกำกับการดำเนินงานทางการค้าทั้งหมดที่ทำกับออลล่า

หมวด A: ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป (ครอบคลุมการดำเนินงานพาณิชย์และกฎหมาย)

1. ขอบเขตการบังคับใช้และการจัดหา (Scope of Application & Supply)

การดำเนินการทั้งหมดให้เป็นไปตามเอกสารดังต่อไปนี้อย่างเคร่งครัด:

- ใบเสนอราคาที่ได้รับอนุมัติ
- ขอบเขตการจัดหาที่ตกลงร่วมกัน
- เอกสารทางเทคนิคและแบบที่ได้รับอนุมัติ (ถ้ามี)

เฉพาะรายการที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในใบเสนอราคาที่ได้รับอนุมัติเท่านั้นที่ถือว่ารวมอยู่ในขอบเขตงานรายการบริการหรือคุณสมบัติใดๆที่ไม่ได้ระบุไว้โดยชัดเจนให้ถือว่าไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบและการผูกพันของออลล่า

2. การทำสัญญาและผลผูกพัน (Quotation & Contract Formation)

สัญญาจะนับผลผูกพันตามกฎหมายเมื่อ:

- มีการลงนามในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกัน หรือมีการออกหนังสือสั่งจ้าง (Letter of Award - LOA)
- บริษัทฯ ได้รับชำระเงินค่าค้ำประกันไว้เป็นใบเสนอราคา

3. นโยบายมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (Product Standard Policy)

3.1 **การกำหนดมาตรฐาน:** อุปกรณ์ทั้งหมดจะถูกจัดส่งตามรูปแบบมาตรฐานอุตสาหกรรมของผู้ผลิตเว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงวัสดุ การออกแบบ ส่วนประกอบ การตกแต่งผิวและลักษณะการทำงานตามมาตรฐานอุตสาหกรรม การรองรับการปรับปรุง และการเปลี่ยนให้อุปกรณ์ หรือการเพิ่มคุณสมบัติพิเศษ ต้องได้รับการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรและอาจส่งผลต่อการรับประกันราคาและกำหนดการส่งมอบ

3.2 **การตรวจรับตามสมรรถนะ:** การตอบรับโครงการจะพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างคุณสมบัติทางเทคนิคที่ตกลงกัน ตลอดจนความสำเร็จในการติดตั้งและการทดสอบสมรรถนะของระบบตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นสำคัญ โดยไม่พิจารณาจากความคาดหวังส่วนใดส่วนใด ความชอบส่วนตัว การเปรียบเทียบด้านความสวยงาม หรือข้อสันนิษฐานที่ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาว่าเป็นเงื่อนไขในการปฏิเสธการรับประกัน

3.3 **ลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์อุตสาหกรรม:** ถูกาด้วยสมมติว่าอุปกรณ์และเครื่องจักรอุตสาหกรรมย่อมมีลักษณะการทำงานปกติเช่นระดัณื่องการทำงาน การสั่นสะเทือนภายในค่าที่ยอมรับได้ การเคลื่อนตัวหรือโครงสร้างภายในค่าที่ออกแบบหรือความแตกต่างเล็กน้อยของผิวงานเหล็กโครงสร้างซึ่งเกิดขึ้นเหล่านี้ไม่ถือเป็นข้อบกพร่องหากอุปกรณ์ทำงานได้ตามคุณลักษณะที่ตกลงกัน

4. การเปลี่ยนแปลงและงานเพิ่ม (Variations & Changes)

การเปลี่ยนแปลงขอบเขตงานคุณลักษณะทางเทคนิคหรือกำหนดการใด ๆ ต้องได้รับการยืนยันอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับอนุมัติอาจส่งผลให้มีการปรับปรุงค่าตามสัญญาระยะเวลาส่งมอบรวมถึงการแก้ไขทางเทคนิคทั้งนี้ค่าสำหรับหรือการร้องขอขยายให้ถือว่าไม่มีผลผูกพันหากการจ้างจัดหาเอกสารและงานอื่น ๆ ร่วมกัน

5. ราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน (Pricing & Payment Terms)

- ราคาที่ระบุยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) เว้นแต่จะระบุเป็นอย่างอื่น
- เงื่อนไขการชำระเงินเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาอย่างเคร่งครัด โดยออลล่าสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บเงินตามสัดส่วนความสำเร็จของงาน (Progress Billing) หรือตามงวดหนึ่งของงานตามที่ตกลงกัน
- ออลล่าสงวนสิทธิ์ในการระงับงาน การส่งมอบ หรือการให้บริการ ในกรณีที่มีการชำระเงินล่าช้า
- ออลล่าสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ในกรณีไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด

6. มาตรฐานการส่งมอบและการติดตั้ง (Project Delivery & Installation Standards)

การส่งมอบงานและการติดตั้งโครงการให้ต้องมีการส่งมอบงานสำเร็จของกระบวนการติดตั้ง การทดสอบการใช้งาน (Functional Testing) และการยืนยันการทดสอบระบบ (Commissioning) โดยเกณฑ์การตรวจรับพิจารณาจากประสิทธิภาพทางทางานสอดคล้องตามคุณลักษณะและขอบเขตงานที่ระบุในเอกสาร

7. ความล่าช้าและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (Delays & Additional Costs)

หากเกิดความล่าช้าเนื่องจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าความไม่พร้อมของพื้นที่การอนุมัติล่าช้าข้อกำหนดทางกฎหมายรวมถึงเหตุสุดวิสัยหรือเหตุการณ์ที่อยู่เหนือเหนือการควบคุมของออลล่า ออลล่าสงวนสิทธิ์ในการขยายระยะเวลา โดยกำหนดการโครงการจะถูกรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และลูกค้าตกลงรับผิดชอบค่าค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริง เช่น:

- ค่าธรรมเนียมการขยายหนังสือคำประกันราคา (BG) หรือที่แนบรูป
- ค่าธรรมเนียมการขยายความคุ้มครองประกันภัย
- ค่าแรงงานหน่วยงานและค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้ายบุคลากร
- ค่าเบี้ยรักษาอุปกรณ์
- การปรับราคาสินค้าและค่าใช้จ่ายทางการเงินที่เกี่ยวข้อง

8. ความเสี่ยงและการจำกัดความรับผิด (Risk & Limitation of Liability)

ความเสี่ยงในบางสถานการณ์หรือความเสียหายจะโอนไปยังลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบสินค้า ณ หน่วยงานหรือเมื่อการติดตั้งแล้วเสร็จ ออลล่าไม่ต้องการรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ไม่ว่าทางอ้อมหรือความเสียหายต่อเนื่อง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการสูญเสียผลผลิต การสูญเสียกำไร การหยุดชะงักทางธุรกิจ หรือการเรียกร้องจากบุคคลที่สาม โดยความรับผิดของออลล่าจำกัดเพียงการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่บกพร่องเท่านั้น และความรับผิดรวมสูงสุดจะไม่เกินมูลค่าของสัญญา

9. กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินและการหักลบหนี้ (Ownership, Title, and Offsetting Debts)

- การส่งมอบกรรมสิทธิ์:** กรรมสิทธิ์ในสินค้ายังคงเป็นของ บริษัท ออลล่า จำกัด (มหาชน) จนกว่าจะได้รับชำระเงินครบถ้วนตามจำนวนที่ระบุในสัญญา
- ข้อห้ามในการหักลบหนี้:** ห้ามมิให้ลูกค้าหักเงินค่าจ้างหักค่าใช้จ่ายหรือหักลบหนี้โดยอ้างความเสียหายใดๆ โดยพลการเว้นแต่ได้รับข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร

10. เหตุสุดวิสัย (Force Majeure)

ออลล่าไม่ต้องการรับผิดชอบต่อความล่าช้าหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานเนื่องจากเหตุการณ์ที่อยู่เหนือการควบคุม (เช่น ภัยธรรมชาติ, การประท้วงของงาน, การดำเนินการของรัฐบาล, การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน, การขาดแคลนวัสดุ, สงคราม หรือโรคติดต่อ เป็นต้น)

11. กฎหมายที่ใช้บังคับ (Governing Law)

ข้อตกลงและข้อพิพาททั้งหมดให้อยู่ภายใต้การบังคับใช้และตีความตามกฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย

หมวด B: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) (พันธสัญญาด้านการปฏิบัติงาน)

1. วันที่มีผลบังคับใช้ (SLA Effective Date)

SLA นี้จะมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่สัญญาฉบับนี้มีผลหรือเมื่อมีการตกลงซื้อขาย แล้วแต่กรณี

2. เวลาทำการปกติ (Standard Business Hours)

- เวลา:** 08:00 – 17:00 น. วันจันทร์ถึงวันเสาร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- นอกเวลาทำการ:** การบริการฉุกเฉินนอกเวลาทำการอาจดำเนินการได้โดยขึ้นอยู่กับข้อตกลงเฉพาะโครงการ

3. คำนิยามการบริการ (Service Definitions)

- ระยะเวลาตอบรับ (Response Time):** ระยะเวลานับจากลูกค้าแจ้งปัญหาหนึ่งถึงการตอบรับอย่างเป็นทางการครั้งแรกจากออลล่า
- ระยะเวลาแก้ไข (Resolution Time):** ระยะเวลาใช้ในการทำการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ตามปกติ
- กรณีฉุกเฉิน (Emergency):** ระบบหยุดทำงานโดยสิ้นเชิง หรือเกิดความล้มเหลวที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

4. ระยะเวลาการตอบสนองที่กำหนด (Service Response Commitment)

ระดับการบริการ	ระยะเวลาตอบรับ	เป้าหมายระยะเวลาแก้ไข
กรณีฉุกเฉิน	ภายใน 2 ชั่วโมง	4 – 24 ชั่วโมง
ปัญหาหลัก	ภายใน 8 ชั่วโมงทำงาน	1 – 2 วันทำการ
ปัญหาทั่วไป	ภายใน 24 ชั่วโมง	นัดหมายเข้าดำเนินการ

หมายเหตุ: ระยะเวลาที่อาจเปลี่ยนแปลงตามการเข้าใช้พื้นที่ ที่ตั้งโครงการ และความพร้อมของอะไหล่

5. มาตรฐานบริการแยกตามประเภทสินค้า (Product-Specific Service Standards)

- ระบบเครนและรอก:** กรณีฉุกเฉินรวมถึงระบบหยุดทำงานทั้งหมด หรืออุปกรณ์ความปลอดภัยหลักขัดข้อง
- อุปกรณ์ Loading Bay:** กรณีฉุกเฉินรวมถึง Dock Leveler หรือประตูไม่สามารถใช้งานได้ตามสัณเชิงนภาระบะต่อการขนถ่ายสินค้า
- ระบบโซลาร์เซลล์:** กรณีฉุกเฉินรวมถึง Inverter ขัดข้องหรือระบบไม่ผลิตไฟฟ้าทั้งหมด (หมายเหตุ: ความล้มเหลวของกำลังผลิตตามสภาพอากาศหรือโครงข่ายไฟฟ้าไม่ถือเป็นข้อบกพร่องของระบบ)

6. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

เพื่อความปลอดภัยสูงสุด ออลล่ามีโปรแกรมการบำรุงรักษาที่ครอบคลุมถึงการตรวจเช็คระบบไฟฟ้าและกลไกทดสอบความปลอดภัย และทำรายงานสรุป (ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าให้หยุดใช้งานอุปกรณ์เป็นระยะเวลาประมาณ 3 ชั่วโมงต่อหน่วยของตรวจเช็ค)

เงื่อนไขการรับประกัน (Warranty Conditions)

การรับประกันครอบคลุมความบกพร่องจากการผลิตภายใต้การใช้งานปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยการรับประกัน ไม่ครอบคลุมถึง:

- ชิ้นส่วนสิ้นเปลืองและสึกหรอตามสภาพ
 - การใช้งานผิดวิธี ผิดขั้นตอน หรือใช้งานเกินพิกัดที่กำหนด
 - การดัดแปลงหรือซ่อมแซมโดยบุคคลที่สาม
 - การละเว้นหรือไม่ผ่านการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามระยะ
 - ปัจจัยภายนอก เช่น กระแสไฟฟ้าผันผวน หรือสภาพแวดล้อมที่รุนแรงเกินกว่าที่ออกแบบไว้
8. **หน้าที่และความรับผิดชอบของลูกค้า (Customer Responsibilities)**
- จัดเตรียมพื้นที่ให้เข้าถึงอุปกรณ์ได้อย่างปลอดภัยและต่อเนื่อง
 - ใช้งานอุปกรณ์ภายในพิกัดและปฏิบัติตามคู่มือความปลอดภัย
 - ตรวจสอบใบแจ้งแจ้งว่าผู้ใช้งานได้รับการฝึกอบรมและได้รับอนุญาตเท่านั้น
 - แจ้งปัญหาการใช้งานให้ออลล่าทราบทันที
- ตรวจสอบและลงนามในใบรับมอบงานให้แล้วเสร็จทันที หรือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากออลล่า หากพ้นกำหนดดังกล่าว ให้ถือว่าลูกค้าได้ตรวจรับมอบงานนั้นโดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว

9. การระงับและการยกเลิกบริการ (Service Suspension & Termination)

- การระงับบริการ:** ออลล่าสงวนสิทธิ์ในการระงับการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมทันทีในกรณีที่มีการค้างชำระเงิน หรือพื้นที่ทำงานมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- การยกเลิก:** SLA ฉบับนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลัก และให้มีผลใช้บังคับต่อบทบาทที่สัญญาหลักยังมีผลใช้บังคับอยู่

1. หมายเหตุท้าย "ใบเสนอราคา" (Quotation)

- ราคาที่ระบุยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) / Prices quoted are exclusive of Value Added Tax (VAT).
- ขอบเขตงานรวมเฉพาะรายการที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในใบเสนอราคาฉบับนี้เท่านั้น / The scope of work includes only items explicitly stated in this quotation.
- สัญญาจะมีผลผูกพันเมื่อมีการลงนามร่วมกัน หรือเมื่อได้รับชำระเงินมัดจำตามที่ระบุ / This quotation becomes a binding contract upon mutual signature or receipt of the specified deposit.
- บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ในการระงับงานหรือการส่งมอบหากมีการชำระเงินล่าช้า / The Company reserves the right to suspend work or delivery in the event of payment delays.
- เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานตามขอบเขตงานเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้จ้างตรวจสอบและลงนามในใบรับมอบงานให้แล้วเสร็จทันที หรือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้จ้าง / Upon completion of the work, the Employer shall inspect and sign the Handover Certificate immediately or within 7 days of notification by the Contractor.
- หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้จ้างยังมิได้นำงานไปรับมอบงานและไม่มีการแจ้งข้อบกพร่องของงานเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับจ้างทราบ ให้ถือว่าผู้จ้างได้ตรวจรับมอบงานนั้นโดยถูกต้องครบถ้วนแล้วและผู้รับจ้างมีสิทธิเรียกเก็บเงินตามเงื่อนไขการชำระเงินที่กำหนดในสัญญาได้ทันที / If the aforementioned period expires without a signed certificate or written notice of defects, the work shall be deemed fully accepted, and the Contractor reserves the right to invoice for payment immediately as per contract terms.

2. หมายเหตุท้าย "เอกสารส่งมอบสินค้า / ใบส่งของ" (Delivery Document)

- ความเสี่ยงในความสูญเสียหรือเสียหายในสินค้าจะถูกโอนไปยังลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบสินค้า ณ หน่วยงาน หรือเมื่อการติดตั้งเสร็จสิ้น / Risk of loss or damage to the goods shall pass to the Customer upon delivery at the site or completion of installation.
- กรรมสิทธิ์ในสินค้ายังคงเป็นของ บริษัท ออลล่า จำกัด จนกว่าจะได้รับชำระเงินครบถ้วนตามจำนวนที่ระบุในสัญญา / Title to the goods remains with ALLA Public Co., Ltd. until full payment of the contract price is received.
- หากเกิดความล่าช้าในการส่งมอบหรือติดตั้งเนื่องจากความไม่พร้อมของพื้นที่หรือเหตุจากลูกค้า ลูกค้าต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง / Any delays in delivery or installation caused by site unreadiness or the Customer's actions shall be the responsibility of the Customer, including all actual costs incurred.
- ลูกค้าต้องจัดเตรียมพื้นที่ให้เข้าถึงอุปกรณ์ได้อย่างปลอดภัยและต่อเนื่องเพื่อให้การส่งมอบและติดตั้งเป็นไปตามแผนงาน / The Customer must provide safe and continuous access to the equipment area to ensure delivery and installation proceed as planned.

3. หมายเหตุท้าย "ใบส่งมอบงาน / เอกสารตรวจรับงาน" (Handover Certificate)

- เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานตามขอบเขตงานเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้จ้างตรวจสอบและลงนามในใบรับมอบงานให้แล้วเสร็จทันที หรือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้จ้าง / Upon completion of the work, the Employer shall inspect and sign this Handover Certificate immediately or within 7 days of notification by the Contractor.
- หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้จ้างยังมิได้นำงานไปรับมอบงาน และไม่มีการแจ้งข้อบกพร่องของงานเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับจ้างทราบ ให้ถือว่าผู้จ้างได้ตรวจรับมอบงานนั้นโดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว และผู้รับจ้างมีสิทธิเรียกเก็บเงินตามเงื่อนไขการชำระเงินที่กำหนดไว้ในสัญญาได้ทันที / If the aforementioned period expires without a signed certificate or written notice of defects, the work is deemed fully accepted, and the Contractor is entitled to immediate payment according to the contract terms.

- การตรวจรับงานจะพิจารณาจากความสอดคล้องทางเทคนิคและการทดสอบระบบที่สำเร็จ โดยไม่พิจารณาจากความชอบส่วนตัว หรือรอยผิวงานปกติของอุปกรณ์อุตสาหกรรม / Acceptance is based on technical compliance and successful system testing, excluding personal aesthetic preferences or minor surface variations typical of industrial equipment.
- ห้ามมิให้ลูกค้าหักเงินค่าจ้าง หรือหักลบหนี้โดยพลการ โดยไม่มีข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกันล่วงหน้า / The Customer shall not withhold payments or set off any amounts without prior written mutual agreement.

4. หมายเหตุท้าย "เอกสารการรับประกัน" (Warranty Document)

- การรับประกันครอบคลุมความบกพร่องจากการผลิตภายใต้การใช้งานปกติ โดยจำกัดเพียงการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่บกพร่องเท่านั้น / Warranty covers manufacturing defects under normal operating conditions, limited to the repair or replacement of defective parts.
- การรับประกันไม่ครอบคลุมถึง: ชิ้นส่วนสิ้นเปลือง, การใช้งานผิดวิธี, การดัดแปลงโดยบุคคลภายนอก, การละเว้นการบำรุงรักษา (PM) และปัจจัยภายนอก เช่น กระแสไฟฟ้าผันผวน / Exclusions: This warranty does not cover consumables, misuse, third-party modifications, failure to perform Preventive Maintenance (PM), or external factors such as power surges.
- บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายทางอ้อม เช่น การสูญเสียผลผลิต การสูญเสียกำไร หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจ / The Company is not liable for indirect damages, including loss of production, loss of profits, or business interruption.
- บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ในการระงับบริการภายใต้การรับประกันหรือ SLA ทันที หากมีการค้างชำระเงิน / The Company reserves the right to suspend warranty or SLA services immediately in the event of overdue payments.
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) จะมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่สัญญาเริ่มผล หรือเมื่อมีการตรวจรับมอบงานสำเร็จ / The Service Level Agreement (SLA) commences upon contract effectiveness or successful handover of the work.