

附录 B

客户关怀与服务信息

简介：

根据 2008 年颁布的《新西兰律师与物业转移师法》中“律师执业行为和客户服务规范”的要求，我们应为您提供以下信息。

除我们与您另行商议确认过的条款外，我们的合作关系受到下文以及我公司网站 www.duncancotterill.com 中标准“聘用条款”的约束。

据新西兰法律协会规定所需信息：

费用： 我们根据新西兰法律协会制定的收费标准和为您提供服务的性质及工作情况收取费用。

帐单支付截止于发票日期的次月 20 日，您应在在此之前完成支付。除非我们与您事先安排，并征得您同意的情况下，可直接从我们代您保管的信托账户中扣除相应帐单费用。

更多关于收费项目基准和费用支付的细则请参照“聘用条款”。您可进入我们的网站 www.duncancotterill.com 查看或向我们索取。

保险： 我们拥有达到或高于新西兰法律协会所规定最低额度标准的专业赔偿保险。

律师互保基金： 由新西兰法律协会操作运营管理的“律师互保基金”，可在客户因律师的偷窃或者挪用资金而产生金钱损失的情况下，提供最高十万新西兰币的赔偿金。除在《2006 年律师和物业转移师法》中有详细规定的几种特殊情况以外，客户委托律师代理投资造成的金钱损失，“律师互保基金”将不予赔偿。

投诉： 积极有效的解决客户的投诉和不满，是我们 Duncan Cotterill 的一贯宗旨。

如果您对我们正在为您进行的工作或给您发送的帐单有任何疑问或投诉，您可直接向处理该事务的律师或负责的合伙人提出，他们将竭尽全力为您解决问题。如果您不便这样做或不满意所得到的答复，您可以向我们的公司的客户关怀合伙人提出正式投诉，并以书面形式阐述与所投诉问题相关的全部细节。

客户关怀合伙人或由他 / 她提名的另一个独立合伙人将会根据投诉处理程序对此积极进行公

平处理。如有需要，我们可以为您提供更多关于我们投诉处理程序的详细信息。

您亦可随时向新西兰法律协会提供的纠纷处理服务提起投诉。如需进行投诉或获取有关此服务的更多信息，可拨打新西兰法律协会热线：0800 261 801 或参考其网站：www.lawsociety.org.nz 新西兰法律协会地址：PO Box 5041, Lambton Quay, Wellington 6145。

客户关怀与服务： 无论您的律师为您提供何种法律服务，他 / 她必须：

- 根据所接到的委托和制定好的安排，及时、高效地开展相关工作。
- 忠诚地为您提供服务，保护并促进您的利益，并且不受其它因素干扰。
- 与您探讨您的预期目标，和达成此目标的最佳实施方案。
- 为您提供相关工作信息，如工作开展的方式、实施工作的人员安排、提供服务的方式。
- 公平的收取合理费用，并告知您收费方式及收费时间。
- 给您明确的信息和建议。
- 保护您的隐私并做好相应的保密工作。
- 尊重并公平地对待您、不带有任何偏见或歧视。
- 告知您工作的进展，并在工作结束时通知您。
- 告知您投诉的途径和方法，并及时、公正地处理任何投诉。

在新西兰法律协会颁布的“律师行为守则和客户关怀规定”中描述了律师对客户的义务。这些义务受到其对法院和司法系统的职责的更高约束。

如果您有任何问题，请访问 www.lawsociety.org.nz/ 或致电 0800 261 801

DUNCAN COTTERILL 聘用条款

1. 简介—合作关系

- 1.1. 除我们与您事先商议达成一致并体现在书面的条款外，以下条款适用于我们为您提供的所有服务。
- 1.2. 您目前和将来给我们指示之时均被视为已接受此条款—我们无需获得您的签名同意。若您对本条款有任何疑问，请与负责您案件的律师取得联系。

2. 服务

- 2.1. 若情况需要，我们可将您的指示分配给最初指派的律师以外的律师或专业人士。

3. 交流

- 3.1. 我们将定期向您汇报工作的进展情况，并尽力让您知晓任何意外的延迟或所进行中工作的性质的变化。若您需要，亦可向我们索要工作进度报告。
- 3.2. 除您另有说明以外，我们将在无事先通知的情况下，向您预留于我们的传真号码或电子邮箱发送传真或电子邮件进行沟通。
- 3.3. 我们将不定期向客户发推送信息，如客户新闻简报，最新资讯和其他可能与您相关或您可能感兴趣的信息。这些都将以电子文档的形式发送到您所提供的电子邮箱。除非您另有说明，否则我们默认您同意接收此类资讯。如果您不想收到此类信息，请告知我们。

4. 资费讯息

- 4.1. 我们根据新西兰法律协会制定的收费标准并考量以下几方面向您收取费用。
 - 完成工作所用的时间和人力。
 - 能够准确执行服务所需的技能，专业知识和责任等级。
 - 事务对客户的重要程度和达成的结果。
 - 事务的具体情况和紧迫性，以及任何时间限制，包括您所施加的限制。
 - 我们在服务过程中所承担的风险程度，包括任何涉及的财产的数量和价值。
 - 所服务案件的复杂程度以及过程中涉及到问题的难度或新颖度。
 - 律师的经验，声誉和能力。
 - 律师在接受既定工作后，无法接受其他客户聘请的可能性。
 - 费用是固定的还是有条件的（无论是诉讼还是其他事务）。
 - 我们曾否给您任何报价或费用预估。
 - 我们曾否与您签订的任何费用协议（包括有条件型收费协议）。
 - 合理的服务流程成本。
 - 同类法律服务在市场上和当地的收费情况。
- 4.2. 当我们接受两人或多人共同指令的情况下，每个人对我们的费用承担连带责任。
- 4.3. 无论所委托事件最终通过协商解决还是听证解决，无论您是否达到您预期中结果，您都需要支付我们的费用。
- 4.4. 在任何诉讼中，通常败诉方需支付给胜诉方一定费用。其中含法律费用、支出，和专家费用。具体金额通常按照法院规定的比例计算，此规定的设置旨在帮助胜

诉方收回其大约三分之二的法律费用。然而，法院有权酌情判定付给胜诉方的费用数额，可能是全部金额，也可能是零金额。

- 4.5. 如果您胜诉，我们将尽力为您争取最大限度地费用回流。依照聘用条款，您依旧需要支付我们所约定的全额费用。败诉方支付给您的任何款项若进入我们的信托账户中，此款项可用于抵扣您的待付帐款（如果存在待付帐款）。如果您被判定仅获得部分支出费用，您依然要确保向我们支付所有账单金额。
 - 4.6. 如果您败诉，您可能被判定支付给胜诉方一定数额款项。在此情况下，您依然需要支付我们的费用。我们将竭尽全力为您争取减少付给胜诉方的数额，但数额将由法院裁定。如果法院裁定向胜诉方支付费用，这可能会超过我们向您收取的费用。
 - 4.7. 若您是原告，您没有义务在开始起诉后继续法律诉讼（有限的几种特殊情况下除外）。但是，如果您中止诉讼，您可能被要求向另一方支付费用。同时您也需要支付我们的费用。
 - 4.8. 在诉讼过程中，有可能需要您提供案件相关文件。您应确保所有与此相关的文件（包括电子版）以可访问的形式保留。如果您不确定文档是否相关，您应该先与我们讨论。
 - 4.9. 作为我们的客户，我们有责任为您争取最大利益。但同时，我们也视协助法院和司法工作为最高职责。这意味着我们有责任对法院完全诚实，为使法官能够作出决断，不管信息是否能够支持您的情况，必须将所有相关信息提交法院。同时我们也不能将任何我们认为不真实或具误导性的信息提交法院。
- ### 5. 费用预估
- 5.1. 若需要，我们可以向您提供费用预估。
 - 5.2. 我们努力为您提供最符合实际的费用预估数据，在合适的情况下，我们也将向您阐明任何在费用预估过程中做出的重大假设。但是，任何费用预估仅能作为指导，最终实际费用的数额较预估数额会有浮动。我们的费用预估也可用区间范围的形式呈现。
 - 5.3. 除非另有说明，任何费用预估不含办公开销，支出或消费税。
 - 5.4. 我们重申：任何费用预估不等同于报价，也不代表可能收费金额的上限。
- ### 6. 花费/支出
- 6.1. 除了我们的专业服务费用，我们的账单还将包括您委托我们所作的一切花费和支出。这些费用可能包含（但不限于）复印，快递，电话和传真，检索费，法院申请费，注册费和交通费用。
 - 6.2. 如果代您花费或支付的金额超过指定数额，我们可要求您提前支付。
- ### 7. 帐单
- 7.1. 对于需要一个月以上时间处理的工作，我们通常会在工作执行过程中按月向您寄送临时帐单。
 - 7.2. 每项工作完成后我们将会提供决算表。
 - 7.3. 我们可能要求您预付资金存放在信托基金中，并授权我方用以支付我们的花费和支出。

8. 帐单支付

- 8.1. 您应在发票日期次月的 20 日前支付帐款。除非您提前安排了其他付款方式并通过书面形式与我们达成一致。
- 8.2. Duncan Cotterill 接受通过支票，现金，信用卡或直接扣款四种方式的账单支付。
- 8.3. 对于物业交易案件，您需在交易结算同时将我们的法律费用和花费缴清。
- 8.4. 在征得您同意的情况下，我们可从代您保管在我们信托账户中的资金里扣除我们的费用和开支。
- 8.5. 除非我们书面同意接受将减免后金额作为全额结算，否则仅支付部分待收帐款将不被接受为结算帐户的全额。

9. 未付帐户

- 9.1. 如果您在支付帐单过程中遇到困难，请立即与我们联系，以便与我们联系讨论付款方式是否正确。
- 9.2. 如果您有部分或全部帐目逾期（超过发票日期次月 20 日）未付，我们可停止与您事务相关的工作，或以与我们义务相符的形式结束对您的代理。
- 9.3. 您将对所有逾期和未付的帐款及为追回此欠款所产生的所有相关费用（包括律师/和债务机构费用）负责，我们有权以每月 2% 的利率对您所有欠款收取利息。
- 9.4. 您向我们提供的信息可被用于协助收回您账户中的逾期帐目，我们可向任何第三方（包括债务机构）提供此信息，以帮助我们追回未偿还债务。

10. 资金 - 信托账户

- 10.1. Duncan Cotterill 管理一个信托账户。收到您或者他人代您发来的款项将会记录在信托账户中您的名下。从信托账户中转出资金给您或其他人时需经过您的授权。若要向第三方付款，将需要您的书面授权。
- 10.2. Duncan Cotterill 信托账户的完整记录会始终保留。若您要求，随时可以为您提供信托账户中在您授权下进行的详细交易记录。
- 10.3. 适当情况下，资金可存入《1989 年储备银行法》第 69 条中注册的交易银行的活期存款帐户，或在获得您的书面授权后，将资金存入定期帐户。
- 10.4. 通过有息帐户存款所获的利息，扣除预缴税和应向 Duncan Cotterill 支付的管理费后，将记入您的账户。
- 10.5. 据《2006 年律师和物业转移师法》规定，您在我们信托账户中未存入银行有息帐户的资金将不会为您带来收益。
- 10.6. 若您要求通过我们的信托账户直接向您的帐户付款，我们需要您提供以下任意一种形式的帐号证明：
 - 原始或传真的银行存款单。
 - 手写签字的银行存款单。
 - 您的签名信。
 - 支票或银行对帐单的复印件。
 - 您银行出具的信件。
- 10.7. 基于审计要求，短信和电子邮件不足以作为您帐号的证明。

11. 保密

- 11.1. 我们将在法律允许的最大范围内和新西兰法律协会的规定下对您提供给我们信息保密。我们所有的员工都签署了保密协议，这意味着这些信息不会被透露

给任何公司以外的人，以增加您的利益为前提的必要情况下除外。

12. 隐私

- 12.1. 为向您提供服务，同时做为我们持续改进服务水平的一部分，我们设有客户基本信息（如姓名，联系方式和新西兰税号）数据库。随着时间推移，需要您与我们确认我们所持有您的信息的准确性。在代您服务过程中我方和代理机构将使用这些信息。
- 12.2. 某些情况下需要代表您从其他人，公司或机构获取信息。例如：从当地议会调取您所交易房屋的地税详情。
- 12.3. 您若为独立个体，则有权访问我们所持有的有关您的信息，并可以要求更正这些信息。

13. 验证您的身份

- 13.1. 根据《1996 年金融交易报告法和土地交易电子登记规程》要求，在某些交易中，我方可能要求您向我们提供能验证您身份的文件，核实并保留文件副本。

14. 利益冲突

- 14.1. 我方会采取措施使我方受雇于的客户间不会产生利益冲突。在极少数情况下如有利益冲突或潜在利益冲突，我们将遵循新西兰法律协会的规定处理。具体我们会：
 - 14.1.1. 向涉及利益冲突或有潜在利益冲突的客户提供意见。
 - 14.1.2. 建议涉及冲突的客户接受独立咨询，并在需要时安排咨询。
 - 14.1.3. 如果会损害或有可能损害涉及冲突的任何一方的利益，我们需停止继续为涉及冲突的客户采取行动。

15. 文件和文档

- 15.1. 根据法律要求，在完成您委托我们的案件后，我们将保留与案件相关的文档 10 年。我们可用电子版的形式保留而非纸质。10 年之后，无需预先与您联系，我们可直接销毁该文件。
- 15.2. 出于安全考虑，我们可以代您保管与您的法律事务有关的重要法律文件或契据（如：签署的遗嘱，信托契约，租赁和商业合同）。但保管这些文件的相关风险需由您来承担。我们也可将其交给一家信誉良好的文件保管公司，在此情况下，文件的保管将根据其公司的服务条款和条件进行。尽管我们会对您的文件小心保管，我们和文件保管机构对文件的保管都不承担任何责任（直接或间接）。除非这些文档失去其时效性或因其他原因变为无效，或您提出要求销毁文档，否则这些文件不会被销毁。同时您可以随时要求收回这些文件。任何时候，我们都保留停止向您提供保管服务并将这些文件寄回给您的权利。
- 15.3. 无论何时，我们会提前复制您需从我方取走的任何文件或文档。

16. 适用法律

- 16.1. 本聘用条款内容均受新西兰法律的管辖并据其而解释。

17. 反馈

- 17.1. 客户的满意是 Duncan Cotterill 的一贯追求，因此您的反馈对我们很重要。如果您想对我们提供的服务发表任何评论，请联系负责您案件的合伙人，或者联系我们的行政总裁 Terry McLaughlin。