

Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GmbH

Gültig ab 15.04.2025

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GmbH gelten neben den AGB bzw. ergänzend zu den Servicebedingungen, zu den Verkaufs- und Lieferbedingungen und zu den Systemservice Plus Bedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GmbH, für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GmbH (Heidelberg), der Systemservice, erbringt. Alle in diesem Dokument genannten Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

§ 2 Normalarbeitszeit

(1) Die Normalarbeitszeit von Heidelberg ist Montag bis Donnerstag von 07:00 bis 16:00 Uhr und Freitag von 07:00 bis 12:00 Uhr.

§ 3 Kostensätze für Service-Einzelaufträge vor Ort in Kundenbetrieben

(1) Alle Dienstleistungen von Heidelberg Fachleuten werden nach Zeitaufwand zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet. Maßgebend für die Berechnung von Service-Einzelaufträgen vor Ort in Kundenbetrieben ist der vom Kunden abzuzeichnende Serviceauftrag und Arbeitsbericht. Heidelberg behält sich vor, die Kostensätze für Arbeitsstunden angemessen anzupassen. Es empfiehlt sich, die jeweils gültigen Kostensätze bei Auftragserteilung bei den zuständigen Disponenten und Ansprechpartnern zu erfragen. Die aktuellen Kostensätze entnehmen Sie bitte der nachstehenden Auflistung (§ 3, Tabelle 1).

(2) Die genannten Kostensätze gelten für Arbeiten und Anfahrten in der Normalarbeitszeit (siehe § 2, Abs. 1). Des Weiteren werden die genannten Kostensätze für die Arbeits- und Anfahrtsstunde pro Einheit angegeben und verrechnet. Eine Einheit entspricht 15 Minuten.

(3) Außerhalb der Normalarbeitszeit werden für die Arbeits- und Anfahrtsstunde folgende Zuschläge erhoben (§ 3, Tabelle 2):

Montag bis Donnerstag	06:00 bis 07:00 & 16:00 bis 20:00	45%
Freitag	06:00 bis 07:00 & 12:00 bis 20:00	45%
Samstag	06:00 bis 14:00	45%
Montag bis Freitag	00:00 bis 06:00 & 20:00 bis 06:00	80%
Samstag bis Sonntag	14:00 bis 00:00	80%

Tabelle: 2, gültig für Arbeits- und Anfahrtsstunden

Für Kunden mit Fahrtkostenpauschalen ab 15. April 2025 werden Werktags von 07:00 bis 19:00 keine Fahrzeit-Überstundenzuschläge verrechnet. Ab 19:00 ist die Einhaltung der Ruhezeiten (Nächtigung) verpflichtend.

(4) Für Arbeiten im Rahmen der Erfüllung von Mängelansprüchen sowie für Arbeiten unter dem Leistungspaket „Reparaturservice“ im Heidelberg Partnerprogramm und für Arbeiten innerhalb des Dienstleistungsprogramms „Systemservice Plus“, berechnet Heidelberg nur die unter § 3 Tabelle 2 genannten Zuschläge.

		Arbeitsaufwands-Entschädigung / Stunde in Normalarbeitszeit	Reiseaufwands-Entschädigung / Stunde in Normalarbeitszeit nach Aufwand
Druckvorstufe	Techniker CtP/Digital	186 €	158 €
	Instruktor Prinect	216 €	158 €
Druck	Techniker	161 €	158 €
	Elektriker	161 €	158 €
	Instruktor	165 €	158 €
Weiterverarbeitung	Techniker	158 €	158 €
	Elektriker	158 €	158 €

Tabelle 1: pro Stunde in Euro, zuzüglich Umsatzsteuer

(5) Wünscht der Kunde die Entsendung eines Servicetechnikers außerhalb des Zeitfensters Montag bis Freitag 7.00 bis 20.00 Uhr Werktags, und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, werden folgende Antrittsgebühren einmalig je Serviceeinsatz zusätzlich zu den Kostensätzen und Zuschlägen erhoben:

Montag bis Freitag	20:00 bis 24:00 Uhr	300,- Euro
Montag bis Samstag	24:00 bis 07:00 Uhr	500,- Euro
Samstag	07:00 bis 14:00 Uhr	300,- Euro
Samstag	14:00 bis 24:00 Uhr	500,- Euro
Sonntag und Feiertag	00:00 bis 24:00 Uhr	700,- Euro

Tabelle.: 3, Antrittsgebühr pro Techniker und Einsatz

Maßgebend für die Höhe der Antrittsgebühr ist der Zeitpunkt des Eintreffens des Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Antrittsgebühren werden nicht berechnet für Kunden, die für den betreffenden Zeitraum das Leistungspaket Erweiterte Bereitschaft abgeschlossen haben.

(6) Einsätze im Zusammenhang mit Gallus Equipment, die durch einen Gallus-Techniker betreut werden, werden dem Kunden mit einer entsprechenden Servicepauschale in Rechnung gestellt. Diese Pauschale umfasst die anfallenden Arbeits-, Reise- und gegebenenfalls Übernachtungskosten gemäß der aktuell gültigen Galluskonditionen inklusive einer Bearbeitungsgebühr. Bitte beachten Sie, dass die Abrechnung direkt über uns erfolgt.

§ 4 Reaktionszeiten

(1) Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden im Service-Innendienst und dem Beginn der telefonischen Unterstützung bzw. Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am festgelegten Einsatzort innerhalb des gültigen Servicezeitfensters, in Normalarbeitszeit.

(2) Der Heidelberg Service wird Unterstützung per Telefon/Remote-Zugriff um Reparaturen und Entstörungen so schnell wie möglich ausführen. Eine bestimmte Reaktionszeit wird im Allgemeinen jedoch nicht zugesagt.

(3) Sofern vom Kunden grundsätzlich eine verbindliche Reaktionszeit gewünscht wird, kann er diese

unter dem Leistungspaket Partnerprogramm „Reparaturservice“ erwerben.

§ 5 Reisekosten

(1) Die Reisekosten zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer im Rahmen von Dienstleistungen werden von Heidelberg Austria individuell für jeden Kunden berechnet. Heidelberg weist darauf hin, dass sich die Grundlage für die Berechnung der Reisekosten ändern kann, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern.

(2) Der Heidelberg Service ermöglicht seinen Kunden grundsätzlich, zwischen der **Reisekostenpauschale pro Tag und Techniker** und einer **Berechnung der Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand** für Hin- und Rückfahrt zu wählen. Die getroffene Wahl ist für mindestens ein Jahr bindend. Die Reisekostenpauschale inkludiert Reisezeit, Spesen und Hotelkosten.

(3) Wünscht der Kunde eine Berechnung der Reisekosten nach Aufwand, so muss er dies bei Heidelberg Austria mitteilen. Ansonsten wird die individuelle Reisekostenpauschale im Serviceleitsystem von Heidelberg hinterlegt.

(4) Kosten für Flug- und Schiffsreisen sowie Leistungen für Techniker aus dem Ausland, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

(5) Erstrecken sich Arbeiten vor Ort in Kundenbetrieben über mehrere Tage und entstehen Heidelberg dadurch zusätzliche Kosten (z. B. für Hotelübernachtungen, Verpflegungsaufwände, Fahrzeiten), werden diese ab einschließlich dem zweiten Arbeitstag pauschal mit 100 € pro Tag in Rechnung gestellt. Heidelberg ist berechtigt, auf entsprechenden Nachweis einen höheren Betrag zu verlangen (z. B. durch Vorlage einer Hotelrechnung). Für Kunden mit Reisekostenpauschalen wird, beim Einsatz von Technikern aus dem Inland, diese Gebühr nicht eingehoben.

(6) Wird zur Erbringung der Leistung vor Ort der Einsatz von Partnern oder Zulieferern (z. B. der Service der Heidelberger Druckmaschinen AG) erforderlich, behält sich Heidelberg vor, die Reisekosten nicht pauschal, sondern gemäß Aufwand an den Kunden zu berechnen.

§ 6 Servicedienstleistungen vor Ort in Kundenbetrieben

(1) Trainings- und Beratungsleistungen von Heidelberg vor Ort in Kundenbetrieben, werden nach den entsprechenden Preislisten oder individuellen Angeboten berechnet.

§ 7 Servicedienstleistungen in Deutschland oder bei Heidelberg Austria

(1) Instruktions- und Trainingsleistungen von Heidelberg in Schulungsräumen der Heidelberg Print Media Academy oder bei Heidelberg Austria, werden entweder nach den entsprechenden Preislisten, oder individuellen Angeboten berechnet.

§ 8 Anwender- und technische Beratungsleistungen per Telefon oder via Remote Service

(1) Die Inanspruchnahme von Anwender- und technische Beratungsleistungen per Telefon, oder via Remote Service werden mit einem Pauschalbetrag von **320 €,-** über alle Produktbereiche verrechnet. Als Alternative kann ein Service Vertrag im Partnerprogramm, beispielsweise **Remote Service** oder höherwertig, erworben werden.

(2) Für die Klärung von Ersatzteilen wird eine Pauschale in Höhe von **100 €** berechnet. Diese entfällt, sofern der Kunde über einen Remote- oder höherwertigen Vertrag verfügt oder die betreffenden Ersatzteile über Heidelberg bezogen werden.

§ 9 Spezielle Dienstleistungsprodukte (Leistungspakete)

(1) Bei speziellen Dienstleistungsprodukten von Heidelberg können andere Kostensätze zur Grundlage dieser Dienstleistung herangezogen werden. Hier gelten die in der Bestellung Heidelberg Partnerprogramm, bzw. Bestellung Service- Einzelauftrag, vereinbarten Kostensätze.

§ 10 Dienstleistungen im Partnerprogramm

(1) Dienstleistungen im Partnerprogramm werden in den Servicebedingungen § 1 bis § 11 geregelt.

§ 11 Service-Einzelaufträge

(1) Service-Einzelaufträge werden in den Servicebedingungen § 12 bis § 22 geregelt.

(2) Für Installationen als Service-Einzelauftrag gilt die Normalarbeitszeit § 2, Abs. 1 sowie die gültigen Kostensätze und Zuschläge § 3, Abs. 1 bis 4.

§ 12 Express-Zuschlag für Service- und Verschleißteile

(1) Service- und Verschleißteilannahme ist von Montag bis Donnerstag von 07:00 bis 15:30 Uhr und Freitag von 07:00 bis 11:30 Uhr.

(2) Bei Bestellungen von Service- und Verschleißteilen unter Einhaltung der Bestellannahme, geregelt im §12 Abs. 1, werden pro Bestellung und Lieferung folgende Zuschläge verrechnet:

Special Service (Nacht Express):

Lieferung nächster Werktag 09:00 bis 12:00, € 96,-.

Global Express:

Lieferung 1-2 Werktage, € 28, -.

Economy Express:

Lieferung 2-3 Werktage, kostenlos

(3) Im Partnerprogramm - Leistungspaket „Full Service“ und im Leistungspaket „Systemservice Plus“, entfallen die Express-Zuschläge.

Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GmbH

Karl – Farkas - Gasse 22, 1030 Wien