

Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs - GesmbH

Gültig ab April 2019

I. GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSABSCHLUSS

§ 1 Geltungsbereich

Diese *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GesmbH* (im Folgenden kurz *Heidelberg* genannt) (kurz *Servicebedingungen*) *gelten* für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation von Heidelberg, der Abteilung Lifecycle Operations LO Service, erbringt.

Diese werden entweder als „**Service-Einzelaufträge**“ oder als genau definierte Leistungspakete im Rahmen des Heidelberger „Partnerprogramms“ (auch „**Partnerbrief**“) erbracht. Neben bzw. ergänzend zu diesen *Servicebedingungen* gelten die allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von Heidelberg (kurz: „AGB“) sowie die Kostensätze für Service-Einzelaufträge von Heidelberg (kurz: „Kostensätze“), sowie die Systemservice Plus Bedingungen. Die in den AGB von Heidelberg näher beschriebenen Ansprüche des Kunden aus der gesetzlichen Mängelhaftung beim Kauf bleiben unberührt.

§ 2 Vertragsabschluss

Service-Einzelaufträge werden entweder schriftlich, z. B. mit Ausfüllen und Unterzeichnung einer *Bestellung „Service-Einzelauftrag“* oder durch telefonische oder mündliche Bestellung seitens des Kunden bindend.

Die Leistungspakete im *Partnerprogramm* werden nur mit Ausfüllen und Unterzeichnung einer *Bestellung Heidelberg Partnerprogramm* bindend. In der Bestellung werden auch die unter Vertrag stehenden Maschinen und Komponenten, Vertragslaufzeit, Vertragsgebühr und die Zahlungsweise festgelegt.

Der Vertrag kommt erst zustande, wenn Heidelberg dem Kunden gegenüber die Bestellung schriftlich oder im Fall eines *Service-Einzelauftrags* auch dadurch bestätigt, dass Heidelberg die Dienstleistung erbringt.

§ 3 Verhältnis der Bedingungen zueinander - ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Soweit der Kunde Leistungspakete im Rahmen des *Partnerprogramms* bezieht, gelten vorrangig die dort beschriebenen Bedingungen.

Diese Servicebedingungen gelten jedenfalls nicht für Leistungen, die im Rahmen der Erfüllung von Mängelansprüchen erbracht werden oder soweit andere Konditionen ausdrücklich vereinbart und von Heidelberg schriftlich bestätigt werden.

Ausgeschlossen sind die Behebung und/oder Beseitigung von Schäden und Funktionsstörungen:

- die typischerweise durch Sachversicherungen für Maschinen und Komponenten abgedeckt sind (darunter fällt insbesondere die Beseitigung von Schäden, deren Ursache in außerhalb der Maschine liegenden Umständen begründet ist, wie z.B. mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Eingriffe Dritter, nicht fachmännische Bedienung, Überspannung,

Induktion, Kurzschluss, Stromausfall, Brand und Wasserschäden aller Art, Diebstahl und höhere Gewalt sowie die Beseitigung von Folgeschäden, die durch den Defekt eines Teiles entstanden sind);

- von Software, deren Ursache in außerhalb der Software liegenden Umständen begründet ist (wie z.B. Bedienfehler, Betrieb der Software mit Programmen anderer Hersteller auf der Maschine oder Komponente, wobei diese Regelung auch im Zusammenwirken verschiedener Systemkomponenten in einem Netzwerk. Arbeiten gilt);
- die nicht der akuten Behebung von Funktionsstörungen, sondern lediglich dem äußeren Aussehen der Geräte dienen (wie z.B. Farbanstriche);
- die durch die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien entstehen;

II. LEISTUNGSUMFANG GEMÄSS PARTNERBRIEF

§ 4 Reparaturen und Entstörungen im Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang Reparaturen und Entstörungen (Time Service)

Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen einer Reparatur oder Entstörung an Maschinen und Komponenten zu erbringen hat, ergibt sich aus den technischen Notwendigkeiten. Falls im Einzelfall nichts Anderes vereinbart ist, umfasst der Leistungsumfang die Durchführung aller Arbeiten und den Einbau der Serviceteile, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig ist. Sollte zur Wiederherstellung des Zustandes wie vor der Funktionsstörung die Reinstallation der beim Kunden benutzten Betriebssystem- und Anwendungssoftware notwendig werden, ist diese Leistung ebenfalls im *Partnerprogramm* enthalten.

(2) Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

Das *Service Team* von Heidelberg nimmt Montag bis Donnerstag in der Zeit von 7:00 bis 17:30 Uhr und am Freitag von 7:00 bis 14:00 Uhr Störungsmeldungen an.

Heidelberg stellt Servicetechniker zur Behebung akuter Funktionsstörungen für Maschinen und Komponenten innerhalb einer für dieses Partnerprogramm festgelegten Einsatzzeit von zwölf Stunden bereit.

Die Einsatzzeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch das *Service Team* und dem Eintreffen des Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Der Lauf der Einsatzzeit wird nur innerhalb der Normalarbeitszeit Montag bis Donnerstag 7:00 bis 17:30 Uhr und Freitag von 7:00 bis 14:00 Uhr (gegebenenfalls mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag) gemessen. Zeiten außerhalb der Normalarbeitszeit bleiben daher für die Berechnung der Einsatzzeit außer Betracht.

Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch das *Service Team* und dem Rückruf durch einen Servicetechniker. Die Reaktionszeit beträgt eine Stunde innerhalb der Normalarbeitszeit.

(3) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang einer Reparatur oder Entstörung sind nicht enthalten:

- die Produktion von Kundenaufträgen;
- die Lieferung von *Software*, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates und die damit verbundenen Dienstleistungen;
- ein Anschluss von zusätzlichen Fremdgeräten;
- die Lieferung von Serviceteilen; diese wird nach den jeweils gültigen *Kostensätzen und Preislisten* berechnet. Alternativ kann der Kunde die Serviceteile unter dem *Leistungspaket Serviceteileversorgung im Partnerprogramm* beziehen, das separat zu bestellen ist;
- die in § 3 genannten dort bereits ausgeschlossenen Arbeiten.

(4) Mitwirkungspflichten des Kunden

Wünscht der Kunde die Behebung von Störungen der in (3) genannten Art, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen und Serviceteile nach den jeweils gültigen *Kostensätzen und Preislisten* in Rechnung gestellt.

Der Kunde hat die ihn treffenden Verpflichtungen (siehe § 18) vorab sicherzustellen, wie insbesondere:

- der Arbeitsraum um die Maschine oder Komponenten muss für den Servicetechniker frei zugänglich sein;
- Papier und Druckplatten für Probeläufe;
- Eine gereinigte Maschine
- Bei Bedarf ist vom Kunden eine Hilfskraft zur Verfügung zu stellen.

§ 5 Serviceteileversorgung im Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang Serviceteileversorgung

Im Rahmen der *Serviceteileversorgung im Partnerprogramm* liefert Heidelberg dem Kunden Serviceteile, die zur Reparatur oder Entstörung von Maschinen und Komponenten nach dem fachmännischen Ermessen von Heidelberg notwendig sind. Die zu liefernden Serviceteile können entweder neue Serviceteile oder gebrauchte Serviceteile sein, die in Funktion, Leistungsfähigkeit und Haltbarkeit neuen Serviceteilen gleichwertig sind („gleichwertige Serviceteile“).

(2) Rückgabepflicht ausgetauschter Serviceteile

Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von Heidelberg über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile, auf eigene Kosten und Risiko an Heidelberg zurück zu senden.

(3) Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten

Das *Service Team* von Heidelberg nimmt Montag bis Donnerstag in der Zeit von 7:00 bis 15:30 Uhr und am Freitag von 7:00 bis 11:30 Uhr Service- und Verschleißteilbestellung-Meldungen an. Die Lieferung der Serviceteile erfolgt im Partnerprogramm Leistungspaket „Serviceteileversorgung“ od. im Systemservice Plus Versandkostenfrei. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier), werden die zusätzlichen Kosten nach den jeweils gültigen Tarifen der beauftragten Transportunternehmen berechnet.

(4) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang der Serviceteileversorgung nicht enthalten ist:

- die Lieferung von Verschleißteilen und Verbrauchsmaterialien (Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien sind besonders gekennzeichnet und werden von Heidelberg auf Wunsch benannt. Die Lieferung von Verschleißteilen und Verbrauchsmaterialien erfolgt niemals kostenlos, sondern wird nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* berechnet. Es besteht die Möglichkeit, das Paket „*Verschleißteile mit Serviceteilen*“ zu koppeln);
- die Lieferung von Software, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates;
- der Einbau der gelieferten Serviceteile, die Behebung von Funktionsstörungen, die Reparatur von Maschinen und Komponenten und sonstige Dienstleistungen;
- die Lieferung von Serviceteilen als Ersatz für solche Serviceteile, die wegen außerhalb der Maschine liegender Umstände defekt geworden sind (darunter fallen z. B. Fälle von Überspannung, Induktion, Kurzschluss, Stromausfall, Brand- und Wasserschäden aller Art sowie Diebstahl oder andere Fälle, die typischerweise durch Sachversicherungen für Maschinen und Komponenten solcher Art versichert sind).

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* in Rechnung gestellt, Alternativ kann der Kunde diese Leistungen unter den jeweils dafür, angebotenen Leistungspaketen im *Partnerprogramm* beziehen, die separat zu bestellen sind.

§ 6 Remote Servicediagnose im Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang Remote Servicediagnose

Nach Meldung einer Störung durch den Kunden behebt Heidelberg die Störung mittels Remote Zugriff über das Telefonnetz oder das Internet. Anderenfalls leitet Heidelberg in Absprache mit dem Kunden weitere Maßnahmen zur Reparatur und Entstörung ein, die der Kunde separat nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* bestellen oder unter den jeweils dafür angebotenen Leistungspaketen im *Partnerprogramm* beziehen kann. Der Leistungsumfang des Heidelberg Service innerhalb der Remote Servicediagnose ist im *Leistungspaket Remote Service Classic, 24/7 Partnerprogramm* festgelegt.

(2) Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

Es gilt § 4 Absatz 2 erster Satz. Außerhalb der Normalarbeitszeit (siehe § 12) sowie an Sonn- und Feiertagen (ausgenommen davon sind der 25. Dezember und Ostermontag) kann durch das Zusatzpaket *Remote Service 24/7* für Druckmaschinen eine Reaktionszeit von einer Stunde zugesichert werden.

(3) Technische Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Die Durchführung einer Remote Servicediagnose setzt voraus, dass der Kunde die dazu notwendige technische Infrastruktur eingerichtet hat und die dafür notwendige Software an der Maschine installiert ist. Die notwendige Infrastruktur sowie weitere Mitwirkungspflichten des Kunden sind im *Leistungspaket Remote Classic, 24/7 Partnerprogramm* festgelegt.

§ 7 Maschinenwartungen im Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang Maschinenwartungen (Wartungsservice)

Heidelberg führt Wartungen an den Maschinen und Komponenten in den im Partnerprogramm festgelegten Wartungsintervallen durch. Der Leistungsumfang des Heidelberg *Service* innerhalb der Wartung sowie die Mitwirkungspflichten des Kunden sind im *Leistungspaket Wartungsservice im Partnerprogramm* festgelegt.

(2) Terminvereinbarungen und Einsatzzeiten

Die Wartungstermine werden zwischen Heidelberg und dem Kunden rechtzeitig im Voraus vereinbart. Die Wartungen werden während der Normalarbeitszeit (siehe § 12) von Heidelberg ausgeführt. Wünscht der Kunde die Durchführung einer Wartung außerhalb der Normalarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, so wird dafür ein Zuschlag gemäß den jeweils gültigen *Kostensätzen* von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

(3) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang einer Wartung nicht enthalten sind:

- die Lieferung von *Software*, *Software-Upgrades*, *Service Releases* und *Software-Updates* und die damit verbundenen Dienstleistungen;
- die Lieferung von Serviceteilen, es sei denn, diese sind im jeweiligen Wartungskoffer enthalten und werden vom Servicetechniker nach seinem fachmännischen Ermessen ausgetauscht. Serviceteile werden nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* berechnet;
- der Einbau von Serviceteilen, soweit sie nicht vom Servicetechniker aus dem Wartungskoffer entnommen werden;
- die Behebung von Funktionsstörungen, die Reparatur von Maschinen und Komponenten, auch wenn deren fehlerhafter Zustand während oder nach einer Wartung oder zwischen zwei Wartungen bekannt wird, sowie sonstige Dienstleistungen.

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* in Rechnung gestellt. Alternativ kann der Kunde diese Leistungen unter den jeweils dafür angebotenen Leistungspaketen im *Partnerprogramm* beziehen, die separat zu bestellen sind.

§ 8 Softwarewartung im Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang Softwarewartung

Die Softwarewartung umfasst die Lieferung von *Software-Upgrades*, *Service Releases* und *Software-Updates*. *Software-Upgrades* sind neue Versionen einer Software, die neben einer Fehlerbeseitigung im Wesentlichen neue Funktionen enthalten oder das Anwendungsspektrum, die Flexibilität oder die Produktivität markant erweitern und auf die sich der Mängelanspruch des Kunden nicht bezieht. Neben dem Datenträger mit dem neuen *Software-Upgrade* erhält der Kunde eine neue Beschreibung der Leistungsmerkmale der Software sowie eine neue Dokumentation oder eine Dokumentationserweiterung.

Service Releases dienen der Fehlerbereinigung einer Software und enthalten keine neuen Funktionen, Sie fassen in der Regel mehrere *Software-Updates* zusammen, *Service Releases* werden mittels eines neuen Datenträgers ausgeliefert.

Software-Updates sind Bereinigungen einzelner Fehlerbilder, die Heidelberg dem Kunden in der Regel zwischen dem Erscheinen von *Software-Upgrades* und *Service Releases* über das Internet zur Selbstinstallation bereitstellt.

(2) Nutzungsbedingungen

Das mit der ursprünglich erworbenen Software erteilte Nutzungsrecht (Einfach- oder Mehrfachnutzung) bleibt gültig, Die Allgemeinen Bedingungen *für die Nutzungsüberlassung von Software der Heidelberger Druckmaschinen AG* gelten in ihrer jeweils neuesten Fassung gleichermaßen für die ursprünglich erworbene Software wie für die unter diesem *Partnerprogramm* gelieferten *Software-Upgrades*, *Service Releases* und *Software-Updates*.

(3) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang einer Softwarewartung nicht enthalten sind:

- eventuell wegen der neuen Software notwendige Hardwareanpassungen oder Hardwarenachrüstungen;
- die Installation der neuen Software;
- Leistungen, die notwendig werden, weil der Kunde die zum Betrieb der neuen Software erforderlichen Hardware- oder Softwareanpassungen nicht vorgenommen hat;
- Leistungen, die wegen mangelnder Kompatibilität mit nicht von Heidelberg gelieferter Hardware, Software oder Betriebssysteme notwendig werden;
- die Entwicklung von Sonderprogrammen oder die Abänderung von Standardsoftware zur Anpassung an die besonderen Anforderungen im Betrieb des Kunden.

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* in Rechnung gestellt.

§ 9 Weitere Dienstleistungen im Heidelberg Partnerprogramm

(1) Leistungsumfang bei weiteren Dienstleistungen

Heidelberg bietet weitere Dienstleistungen im Rahmen des *Partnerprogramms* an, deren genauer Inhalt in den jeweiligen Leistungspaketen beschrieben ist. Über den ausdrücklich beschriebenen Leistungsumfang hinaus vom Kunden gewünschte Leistungen werden nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

(2) Terminvereinbarungen und Einsatzzeiten

Die Termine für die jeweiligen Dienstleistungen werden zwischen Heidelberg und dem Kunden rechtzeitig im Voraus vereinbart und werden während der Normalarbeitszeit (siehe § 12) von Heidelberg ausgeführt. Wünscht der Kunde die Ausführung außerhalb der Normalarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicemitarbeiter verfügbar, so wird dafür ein Zuschlag gemäß den jeweils gültigen *Kostensätzen* von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

§ 10 Technische Voraussetzungen zur Aufnahme in das Heidelberg Partnerprogramm

(1) Maschinen und Komponenten

Die Aufnahme von Maschinen und Komponenten in das *Partnerprogramm* setzt voraus, dass sich die Maschinen und Komponenten in technisch einwandfreiem Zustand befinden. Maschinen und Komponenten, bei denen die Frist für die Verjährung von Mängelansprüchen bereits abgelaufen ist, werden nur in den *Partnerbrief* aufgenommen, nachdem sie von Heidelberg einer Überprüfung

unterzogen wurden. Die Kosten der Überprüfung und jeglicher Aufwand, der erforderlich ist, um die neu aufzunehmenden Maschinen und Komponenten in einen ordnungsgemäßen Zustand zu versetzen, gehen zu Lasten des Kunden, wobei die jeweils geltenden *Kostensätze* und *Preislisten* Anwendung finden.

(2) Software

Die Aufnahme in die *Softwarewartung im Partnerbrief* setzt voraus, dass der Kunde das Nutzungsrecht an der aktuellen Version der Software erworben hat.

§ 11 Vertragsdauer der Leistungspakete im Partnerprogramm; Kostenanpassungen; Zurückbehaltungsrecht; Außerordentliche Kündigung

(1) Vertragsdauer

Ein Leistungspaket im *Partnerprogramm* beginnt mit dem Tag, der in der *Bestellung Heidelberg Partnerprogramm* genannt ist. Es gilt *zunächst* für die *Dauer eines Jahres (Mindestvertragstauzeit)* oder für eine längere von Heidelberg angebotene Vertragslaufzeit.

Sofern nicht eine Partei der Verlängerung des Leistungspaketes mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich widerspricht, verlängert es sich um ein weiteres Jahr: dies gilt auch für die Folgejahre entsprechend. Bietet Heidelberg die Verlängerung eines Leistungspaketes nur zu veränderten Konditionen an, wird sich Heidelberg mit dem Kunden rechtzeitig darüber absprechen. Heidelberg macht darauf aufmerksam, dass es Leistungspakete für solche Maschinen und Komponenten oder Software nicht verlängert, die nur noch mit unverhältnismäßigem Aufwand funktionsfähig erhalten werden können.

(2) Kostenanpassungen

Die Leistungen von Heidelberg werden zu den im Partnerprogramm genannten Preisen und Konditionen verrechnet. Falls nicht anderes ausdrücklich vereinbart **gelten dagegen für die Folgejahre die jeweils gültigen Kostensätze und Preislisten von Heidelberg**. Im Übrigen gilt § 16 (1) und (2).

(3) Zurückbehaltungsrecht

Unbeschadet im Übrigen bestehender gesetzlicher Zurückbehaltungsrechte kann Heidelberg Leistungen, zu deren Erbringung sie nach dem Vertrag verpflichtet ist, zurückhalten, solange sich der Kunde mit fälligen Vertragsgebühren im Verzug befindet oder vertragliche Mitwirkungspflichten verletzt.

(4) Außerordentliche Kündigung

Das Recht beider Parteien zu einer vorzeitigen („außerordentlichen“) Kündigung bleibt unberührt.

Insbesondere kann der Vertrag von Heidelberg jederzeit schriftlich mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden, wenn der Kunde

- mit fälligen Zahlungen von Vertragsentgelten 30 Tage oder länger in Verzug ist;
- nicht während der gesamten Vertragsdauer die Einhaltung der technischen Rahmenbedingungen sicherstellt, die in der Dokumentation und den Bedienungshandbüchern der jeweiligen Maschine oder Komponente vorgegeben sind;

- eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an diesen Maschinen oder Komponenten vornimmt oder
- sein Recht zum Besitz an der Maschine oder Komponente verliert, zum Beispiel durch Rückgängigmachung des zugrundeliegenden Kaufvertrages.
- diese an einen anderen Standort verbringt, als zu Vertragsbeginn festgelegt wurde.

Ändert Heidelberg die Vertragsgebühren für Leistungspakete (gemäß § 16 Absatz 1), hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Dieses außerordentliche Kündigungsrecht muss jedoch spätestens binnen 4 Wochen, nachdem der Kunde die Ankündigung von Heidelberg erhalten hat, schriftlich ausgeübt werden.

III. REGELUNGEN FÜR SERVICE-EINZELAUFTRÄGE

Neben den in diesen *Servicebedingungen* angebotenen Leistungspaketen im *Partnerprogramm* bietet Heidelberg Dienstleistungen auch als Service-Einzelaufträge an.

§ 12 Installation als Service-Einzelauftrag

Bei Service-Einzelaufträgen gilt die Normalarbeitszeit Montag bis Donnerstag von 7:00 bis 16:00 Uhr und Freitag von 7:00 bis 12:00 Uhr sowie die gültigen Kostensätze und Preislisten von Heidelberg.

Der *Service-Einzelauftrag* für eine Installation umfasst die Aufstellung und Installation einer montiert gelieferten oder zu Transportzwecken zerlegten Maschine oder Komponente sowie deren Funktionsprüfung (z. B. Andruck, Papierlauf, Testbelichtung, usw.) Auch die Installation und Inbetriebnahme von Software ist Gegenstand einer Installation.

§ 13 Reparatur und Entstörung als Service-Einzelauftrag

Bei Service-Einzelaufträgen gilt die Regelung des §12 erster Satz.

Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen eines *Service-Einzelauftrages* für Reparatur oder Entstörung erbringt, ergibt sich regelmäßig aus den technischen Notwendigkeiten. Ein von einem Kunden erteilter *Service-Einzelauftrag*, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfasst:

- die Durchführung aller Arbeiten, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind;
- die Lieferung aller hierzu erforderlichen Serviceteile gemäß § 14 Absatz 1. Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von Heidelberg über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile an Heidelberg zurück zu senden;
- den Einbau der Serviceteile;
- die Funktionsprüfung der zur Reparatur oder Entstörung übergebenen Anlagegruppen, nicht jedoch die Prüfung der Funktionsfähigkeit der gesamten Anlage.

Da der Zeitaufwand für die Reparatur und Entstörung einer Maschine oder Komponente unter Anderem von deren Alter und Erhaltungszustand sowie den im Betrieb des Kunden vorhandenen Einrichtungen abhängig ist, sind verbindliche Angaben über die voraussichtliche Dauer und die

Kosten nicht möglich. Heidelberg wird vor der Ausführung umfangreicherer Arbeiten oder dem Einbau von Serviceteilen jedoch die Zustimmung des Kunden einholen, sofern

ein vom Kunden ausdrücklich gesetztes Kostenlimit überschritten werden müsste; oder

der voraussichtliche Reparaturaufwand in einem auffälligen Missverhältnis zum Gebrauchswert der zu reparierenden Anlage stehen würde.

§ 14 Lieferung von Serviceteilen als Service Einzelauftrag

(1) Geltung der Verkaufs- und Lieferbedingungen

Für die Lieferung von Serviceteilen gelten die *allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GesmbH („AGB“)* und somit eine Verjährungsfrist für Mängelansprüche von einem halben Jahr ab Ablieferung der Serviceteile.

Für Serviceteile, die aufgrund ihrer Beschaffenheit einer unvermeidlichen und regelmäßigen Abnutzung („*Verschleißteile*“) unterliegen, wie zum Beispiel Rakel, Walzen, Bürsten, Federn, Messer, Lampen und Leuchtmittel, Datenträger, Saugbänder, Filter o. Ä. kann jedoch für eine bestimmte Lebensdauer keine Gewähr übernommen werden.

(2) Teilnahme am Austauschverfahren

Soweit ein Serviceteil von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst ist, kann der Kunde das ausgetauschte Serviceteil an Heidelberg zurücksenden. Stellt Heidelberg nach dessen Erhalt fest, dass es im Herstellerwerk mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand repariert werden kann, erteilt Heidelberg eine Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Serviceteiles. Die Höhe der Gutschrift legt Heidelberg nach billigem Ermessen fest. In jedem Fall geht das Eigentum an dem zurück gesendeten Serviceteil auf Heidelberg über.

(3) Retournierung von ungebrauchten Serviceteilen

Sofern der Kunde eine Retournierung von gekauften und ungebrauchten Serviceteilen gegen Rückerstattung des Kaufpreises wünscht, werden diese von Heidelberg unter folgenden Voraussetzungen zurückgenommen:

Die Rücksendung von Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien und Verschleißteilen erfolgt auf Kosten und Risiko des Versenders, unabhängig davon ob es sich um Neu- oder Defektteile handelt. Es steht Heidelberg Austria frei, die Rücksendung zu verlangen. Bei Rücksendung von original verpackten Teilen, wird eine Aufwandspauschale von 20 % des Rechnungsbetrages verrechnet.

Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Voraussetzungen ist eine Gutschrifterteilung ausgeschlossen.

(4) Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten und Frachtkosten

Das *Customer Care Team (CCT)* von Heidelberg nimmt Montag bis Donnerstag in der Zeit von 7:00 bis 15:00 Uhr und am Freitag von 7:00 bis 11:00 Uhr Service- und Verschleißteilbestellung-Meldungen an. Für die Lieferung von Service- & Verschleißteilen werden die Frachtkosten, nach den gültigen Kostensätzen weiterverrechnet. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier), werden die zusätzlichen Kosten nach den jeweils gültigen Tarifen der beauftragten Transportunternehmen berechnet.

§ 15 Sonstige Service-Einzelaufträge (Maschinenwartung, Instruktion o.Ä.)

Der *Service-Einzelauftrag* umfasst

- bei einer Maschinenwartung die Durchführung einer Wartung gemäß der entsprechenden *Heidelberg Wartungs-Checkliste*;
- bei einem Instruktions- oder Trainingsauftrag die Unterweisung der vom Kunden benannten Personen in die Arbeits- und Funktionsweise der Maschinen, Komponenten oder Software;
- bei einer mündlichen Anwenderberatung (z. B. durch einen Servicemitarbeiter vor Ort oder per Telefon durch das *Heidelberg Expert-Team* oder einen *Technischen Klärer*) die Bereitstellung und Übermittlung von verfügbarem Anwenderwissen, im Falle von Software jedoch nur für die jeweils aktuelle und die Vorgängerversion.

Bei weitergehenden Beratungsaufträgen (z. B. Druckereiplanung) oder sonstigen Dienstleistungen (z. B. Maschinenumzug, Maschinenüberholung o. Ä.) sind der Leistungsumfang und die Vergütung im Angebot von Heidelberg oder dem entsprechenden Leistungspaket von Heidelberg beschrieben.

IV. GEMEINSAME REGELUNGEN FÜR HEIDELBERG PARTNERPROGRAMM UND SERVICE-EINZELAUFTRAG

§ 16 Vergütung für Dienstleistungen im Rahmen des Heidelberg Partnerprogramms oder eines Service-Einzelauftrages

(1) Alle von Heidelberg angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen eines *Partnerprogramms* oder von *Service-Einzelaufträgen* erfolgen grundsätzlich gegen Vertragsentgelt bzw. Vergütung, sofern sie Heidelberg nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Sämtliche Vertragsentgelte und Vergütungen verstehen sich netto, exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. **Wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart, gelten die jeweilig gültigen Kostensätze und Preislisten von Heidelberg.**

(2) Die Vertragsgebühr für die Leistungspakete im *Partnerprogramm* wird in der *Bestellung Heidelberg Partnerprogramm* festgelegt. Soweit Heidelberg über den Leistungsumfang des jeweiligen *Partnerprogramms* hinausgehende Leistungen erbringt (z. B. Leistungen außerhalb der Normalarbeitszeit), werden diese bzw. die dafür geltenden Zuschläge nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* gesondert in Rechnung gestellt. Die Vertragsgebühren für Leistungspakete im *Partnerprogramm* können durch Heidelberg mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten geändert werden. In diesem Falle hat der Kunde genauso wie bei Berechnung von *Kostensätzen* für Folgejahre (§ 11 Abs 2) nach seiner Wahl das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß § 11 Absatz 3.

(3) Die Vergütung für *Service-Einzelaufträge* sowie vom Kunden zu tragende Reisekosten sind in den entsprechenden Leistungspaketen oder den *Kostensätzen* in ihrer jeweils gültigen Fassung festgelegt. Die von Heidelberg genannten Preise beruhen auf den Kostenfaktoren zum Zeitpunkt des Angebots. Bei Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren nach Abschluss des *Service-Einzelauftrages* (insbesondere Gehälter und Löhne oder Materialpreisänderungen) behält sich Heidelberg eine angemessene Anpassung vor, wenn zwischen Abschluss und Durchführung der Leistung mindestens vier Monate liegen; es gelten in diesem Fall die bei Beginn der Durchführung gültigen Preise als vereinbart. Die Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren wird Heidelberg dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

(4) Soweit die Vergütung auf Basis der *Kostensätze* zu berechnen ist, ist dafür der vom Kunden abzeichnende *Serviceauftrag* und *Arbeitsbericht* maßgebend. Darin werden die Arbeitszeit und Arbeitsleistung festgehalten. Dabei werden angefangene 15 Minuten auf eine Halbestunde aufgerundet. Heidelberg behält sich vor, die *Kostensätze* für Arbeitsstunden und Reisekosten

angemessen anzupassen, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern. Es empfiehlt sich, die jeweils geltenden *Kostensätze* bei Auftragserteilung zu erfragen.

§ 17 Zahlung

(1) Zahlungen sind vom Kunden bar ohne jeden Abzug frei Zahlstelle der *Heidelberger Druckmaschinen Austria Vertriebs-GesmbH* nach Erhalt der Rechnung gemäß den vereinbarten Zahlungszielen zu leisten.

(2) Die Vertragsgebühren für das *Partnerprogramm* werden im Voraus berechnet und entsprechend der in der *Bestellung Heidelberg Partnerprogramm* gewählten Zahlungsweise fällig.

§ 18 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde verpflichtet sich, alle baulichen Voraussetzungen am Aufstellort der Maschine oder Komponente sicherzustellen, insbesondere hinsichtlich der Festigkeit und Ebenheit des Aufstellgrundes, in trockenen und verschleißbaren Räumen, der Stellfläche und -höhe, der Zugangsmöglichkeit zum Grundstück und der elektrischen Versorgung, Bei Störungsmeldungen mit anschließendem Reparaturauftrag hat der Kunde eine exakte Beschreibung des aufgetretenen Fehlerbildes zur Verfügung zu stellen.

(2) Bei Installations-, Wartungs- und Reparaturarbeiten, die Eingriffe in die Stromversorgung, Luftleitungen, Klimatechnik bzw. Wasser- oder Abwasserleitung erforderlich machen stellt der Kunde die Einhaltung der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften sicher, z. B. indem er auf seine Kosten einen hierzu qualifizierten und konzessionierten Fachmann hinzuzieht.

(3) Im Übrigen hat der Kunde bei Dienstleistungen durch Heidelberg auf seine Kosten rechtzeitig zur Verfügung zu stellen:

- Hilfskräfte in der von Heidelberg für erforderlich erachteten Zahl;
- zur Aufstellung und Inbetriebsetzung erforderliche Vorrichtungen, Betriebsmittel und Betriebsstoffe;
- Strom, Beleuchtung, Heizung/Klimatisierung, Wasser, Druckluft;
- zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschleißbare Räume

(4) Der Kunde stellt sicher, dass vor Beginn der Installation einer Maschine oder Komponente alle dazu erforderlichen Teile an Ort und Stelle verfügbar und alle Vorarbeiten soweit fertig gestellt sind, dass die Servicetechniker von Heidelberg die Installation sofort nach Ankunft beginnen und ohne Unterbrechung durchführen können.

(5) Der Kunde unterrichtet Heidelberg unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die das *Partnerprogramm*, den *Service-Einzelauftrag* oder deren Durchführung betreffen.

§ 19 Mängelansprüche

Heidelberg gewährleistet die fachgerechte Ausführung der Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Regelungen des § 21 dieser Servicebedingungen. Bei Vorliegen eines nachgewiesenen Fehlers in der erbrachten Dienstleistung leistet Heidelberg baldmöglichst kostenlose Nacherfüllung. Darüber hinausgehende Ansprüche gegenüber Heidelberg bestehen nicht.

§ 20 Haftung

(1) Heidelberg haftet für Schäden nur, soweit sie selbst oder ihre Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen diese Schäden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben und ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

(2) Heidelberg haftet in jedem Fall nicht für vertragsuntypische und daher unvorhersehbare Schäden sowie für mittelbare Schäden (wie z.B. Ansprüche wegen Stillstandzeiten, Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinns, Datenverlusts, Verlusts von Informationen und einzelnen Datensätzen, Produktionsausfalls und ähnlicher Folgeschäden), unabhängig von der Art ihres Rechtsgrundes, solange Heidelberg keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet werden kann.

(3) Für Ratschläge, die die Fachleute von Heidelberg dem Kunden außerhalb des vertraglich geschuldeten Umfangs ohne Entgelt oder als Gefälligkeit erteilen, übernimmt Heidelberg keine Haftung; dies gilt entsprechend für solche Hilfeleistungen.

(4) Verzögern sich die im Betrieb des Kunden durchzuführenden Arbeiten ohne Verschulden von Heidelberg oder ihrer Mitarbeiter, hat der Kunde die dadurch verursachten Mehrkosten zu tragen.

§ 21 Nebenabreden und Teilunwirksamkeit; Sonstiges

(1) Diese *Servicebedingungen*, die hierin in Bezug genommenen schriftlichen Vereinbarungen und die AGB, die einen integrierenden Bestandteil derselben darstellen, gelten abschließend für die Umsetzung der vereinbarten Dienstleistungen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) Sollte eine der Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so behält der Vertrag im Übrigen seine Wirksamkeit.

(3) Heidelberg behält sich vor, einzelne Dienstleistungen durch Personal der Herstellerwerke, von Zulieferfirmen oder andere autorisierte Partner durchführen zu lassen. Im Übrigen sind Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht übertragbar.

§ 22 Juristische Adressen und Bankangaben

Geschäftsführer: Mag. Josef Moser, Ing. Mag. (FH) Roland Spatt, Mag. Christian Hauser
Sitz der Gesellschaft: Wien, Firmenbuch-Nr.: 89748 h, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien,

Bankverbindung: UniCredit Bank Austria AG (Konto: 0964-40540/00, BLZ 12000, BIC: BKAUATWW);

UID Nr. ATU 14666707, ARA-Lizenz Nr.1307