

Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus • Stand 01.07.2024

I Geltungsbereich

1. Geltungsbereich

Die Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus gelten für Neumaschinen, die von der Heidelberg Schweiz AG (hiernach Heidelberg) mit dem Dienstleistungsprogramm SystemService plus dem Kunden verkauft werden. Mit Vertragsabschluss der Maschine werden die Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus integrierender Bestandteil des Vertrages.

Die Laufzeit des Dienstleistungsprogrammes SystemService plus wird im Kaufvertrag festgelegt und gilt ab Lieferung der Maschine. Die Garantieleistungen der Neumaschine gemäss Kaufvertrag und AGB bleiben während 12 Monaten vollumfänglich bestehen.

II Allgemeine Bestimmungen im Rahmen der Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus

1. Regelarbeitszeit

Die Regelarbeitszeit bei Heidelberg ist wie folgt definiert: Montag bis Donnerstag 7.30 Uhr – 17.30 Uhr und Freitag, 7.30 Uhr – 17.00 Uhr; durch Bundesrecht und kantonales Recht anerkannte Feiertage bleiben vorbehalten.

2. Dienstleistungen im Rahmen Dienstleistungsprogramm SystemService plus

Alle von Heidelberg angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Dienstleistungsprogramm SystemService plus erfolgen grundsätzlich während der Regelarbeitszeit. Ausserhalb der Regelarbeitszeiten werden ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung keine Dienstleistungen erbracht.

III Leistungen

1. Online Support mit eCall

Kommt es zu technischen Störungen an der unter SystemService plus stehenden Heidelberg Maschinen oder Komponenten und sind diese mit dem Leitstand Prinect Press Center ausgerüstet, meldet eCall die Störung an den Leitstand. Der Bediener der Maschine kann die Meldung per einfachen Tastendruck an Heidelberg senden. Die übermittelten Informationen enthalten alle relevanten Daten zur betroffenen Maschine samt einer detaillierten Fehleranalyse. Heidelberg führt eine computergestützte Ferndiagnose durch. Soweit dies möglich ist, behebt Heidelberg die Störung mittels Remote-Zugriff auf die Maschine oder die Komponente. Kann die Störung nicht via Remote behoben werden, leitet Heidelberg in Absprache mit dem Kunden weitere Massnahmen zur Reparatur und Entstörung ein.

Heidelberg nimmt die Störungsmeldungen per eCall oder Telefon während der Regelarbeitszeit entgegen und führt den Online Support in der Regelarbeitszeit aus. Wünscht der Kunde die Annahme der Störungsmeldungen und den Online Support ausserhalb der Regelarbeitszeit, so kann er diese Leistung über einen Performance Services Vertrag abdecken und zusätzlich den „24h Service“ abschliessen, dies nach den gültigen Preislisten von Heidelberg.

2. Reparatur und Entstörung

Heidelberg erbringt im Rahmen des Dienstleistungsprogrammes SystemService plus Leistungen an Maschinen und Komponenten, die sich aus den technischen Notwendigkeiten (gemäss dem fachmännischen Ermessen von Heidelberg) ergeben. Falls nichts Anderes vereinbart ist, umfasst der Leistungsumfang im Weiteren die Anreise und die Durchführung aller Arbeiten und den Einbau der Serviceteile, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemässen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen von Heidelberg und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind. Sollte zur Wiederherstellung des Zustandes wie vor der Funktionsstörung die Reinstallation der beim Kunden benutzten Betriebssystem- und Anwendungssoftware notwendig werden, ist diese Leistung ebenfalls enthalten.

Die Reparaturen und Entstörungen werden während der Regelarbeitszeit entgegengenommen und von Heidelberg während der Regelarbeitszeit ausgeführt. Wünscht der Kunde die Durchführung von Reparaturen und Entstörungen ausserhalb der Regelarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, so wird dafür ein Zuschlag gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

3. Serviceteile

Das Dienstleistungsprogramm SystemService plus umfasst alle Serviceteile (Verschleissteile und Verbrauchsmaterialien jeglicher Art sind nicht enthalten), die zur

Wiederherstellung der ordnungsgemässen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind. Schadhafte und nicht mehr funktionsfähige Serviceteile werden nach fachmännischem Ermessen ausgetauscht. Soweit Teile von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst sind, gehen die ausgetauschten Teile in das Eigentum von Heidelberg über.

Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile sorgfältig zu behandeln und zu seinen Lasten an Heidelberg zurück zu senden. Ebenso zurückgesendet werden müssen sämtliche ungebrauchten Teile.

Heidelberg nimmt Service- und Verschleissteilebestellungen während der Regelarbeitszeit entgegen. Die Lieferung der Service- und Verschleissteile erfolgt in der Regel am folgenden Werktag, wenn die Bestellung bei Heidelberg von Montag bis Donnerstag bis 17.30 Uhr, am Freitag bis 17.00 Uhr, eingetroffen ist. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z.B. Frühzustellung, Kurier, Materialabholung durch Techniker), werden die zusätzlichen Kosten nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten von Heidelberg berechnet.

4. Periodische Wartung als Voraussetzung für das Dienstleistungsprogramm SystemService plus

Das Wartungsintervall wird im Kaufvertrag individuell vereinbart. Die periodische Wartung an den Maschinen und Komponenten durch Heidelberg ist Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen des Dienstleistungsprogrammes SystemService plus. Bei den Wartungen wird bei Bedarf der Austausch fest definierter kostenloser Teile gemäss Wartungskofferliste vorgenommen. Reisekosten werden nicht in Rechnung gestellt. Heidelberg behält sich ausdrücklich vor, die Wartungs-Checkliste bzw. Wartungskofferliste jederzeit zu überarbeiten und einseitig anzupassen. Der Kunde hat jederzeit das Recht, Einsicht in die Übersicht der jeweils gültigen Wartungs-Checkliste bzw. Wartungskofferliste zu nehmen.

Die Wartungstermine werden zwischen Heidelberg und dem Kunden rechtzeitig im Voraus vereinbart. Die Wartungen werden während der Regelarbeitszeit von Heidelberg ausgeführt. Wünscht der Kunde die Durchführung einer Wartung ausserhalb der Regelarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, so wird dafür ein Zuschlag gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

5. Technische Voraussetzungen der Maschine und Mitwirkungspflichten des Kunden

Für Online Support mit eCall (Ziff. 1.)

- Die Maschine ist mit dem Leitstand Prinect Press Center ausgerüstet;
- der Kunde errichtet die erforderliche Infrastruktur und alle notwendigen Internetverbindungen, damit der Netzwerkzugriff durch Heidelberg entsprechend erfolgen kann;
- der Kunde erteilt die Zugangsberechtigung zu seinem Netzwerk an Heidelberg;
- der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherheitsmassnahmen (z.B. Firewalls, Virenschutz u.Ä.);
- der Kunde ist verantwortlich für die Netzwerk- und Systemadministrationsaufgaben;
- der Kunde stellt Heidelberg ein vollständiges und wahrheitsgetreues Fehlerbild zur Verfügung.

Für Reparatur und Entstörung (Ziff. 2.), Serviceteile (Ziff. 3.) sowie bei Wartung (Ziff. 4.)

- Der Kunde sorgt dafür, dass der Arbeitsraum um die Anlage und Komponenten frei und sicher zugänglich ist;
- die Anlage und Komponenten sind vom Kunden zum vereinbarten Termin in gereinigtem Zustand freizugeben (Reinigung gemäss Bedienungshandbuch);
- der Kunde stellt Heidelberg Putzmittel und Schmierstoffe sowie Papier und Druckplatten für Probelaufe kostenlos zur Verfügung;
- Reinigungs- und Pflegearbeiten sind vor dem Einsatz durch den Kunden auf dessen Kosten erfolgt, entweder durch eigene oder beauftragte Personen;
- wünscht Heidelberg Unterstützung durch eine Hilfsperson des Kunden, stellt der Kunde diese kostenlos zur Verfügung;
- Bereitstellung der gelieferten Service- und Verschleissteile nahe der Anlage.

6. Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht enthalten:

- Die Lieferung von Software, Software-Upgrades und Hardware-Upgrades, von Service- Releases, und Software-Updates und für alle die damit verbundenen Dienstleistungen (insbesondere Installation, etc.) sowie ein Anschluss von zusätzlichen Fremdgeräten;
- Arbeiten, die nicht der akuten Behebung von Funktionsstörungen, sondern lediglich dem Aussehen der Maschinen und Komponenten dienen, wie z.B. Farbanstriche;
- die Beseitigung von Schäden und Funktionsstörungen, die typischerweise durch Sachversicherungen für Maschinen und Komponenten solcher Art versichert ist. Darunter fällt insbesondere die Beseitigung von Schäden, deren Ursache in ausserhalb der Maschine liegenden Umständen begründet ist, wie z.B. Überspannung, Induktion, Kurzschluss, Stromausfall, Brand- und Wasserschäden aller Art sowie Diebstahl;

- die Beseitigung von Schäden (inkl. Lieferung von Serviceteilen), die insbesondere durch mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Zerstörungen, Eingriffe Dritter, Nachlässigkeit in Überwachung und Bedienung, unsachgemässes und anleitungswidriges Verhalten in Handhabung, Unterhalt (insbesondere Ölung bzw. Schmierung) und Reinigung, die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien sowie durch höhere Gewalt entstehen;
- die Lieferung von Verschleissteilen. Die Teileklassifizierung (Unterscheidung in Service- und Verschleissteile) erfolgt durch Heidelberg gemäss ihrer Liste mit der Teileklassifizierung;
- die Lieferung von Verbrauchsmaterialien. Verbrauchsmaterialien sind besonders gekennzeichnet und werden von Heidelberg auf Wunsch benannt. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien erfolgt niemals kostenlos, sondern wird nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten berechnet.

Werden Störungen der vorgenannten Art durch Heidelberg behoben, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen sowie Serviceteile nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt, dies insbesondere auch, wenn sich erst bei oder nach der Reparatur herausstellt, dass es sich um Störungen der vorgenannten Art gehandelt hat. Alle notwendigen Verbrauchsmaterialien, wie Papier und Platten sind ebenfalls nicht im Dienstleistungsprogramm SystemService plus enthalten und vom Kunden kostenlos zur Verfügung zu stellen.

IV Sonstige Bestimmungen

1. Laufzeit

Die Laufzeit des Dienstleistungsprogrammes SystemService plus wird im Kaufvertrag festgelegt und gilt ab Lieferung der Maschine. Die Laufzeit kann nicht verlängert werden.

Erfolgt vor Ablauf der Laufzeit ein Wechsel des Aufstellungsortes der Maschine, ist dies Heidelberg anzuzeigen. Heidelberg kann verlangen, dass der Auf- und Abbau sowie der Transport durch Heidelberg Servicetechniker ausgeführt werden, dies auf Kosten des Kunden. Verweigert der Kunde dies, fällt das Dienstleistungsprogramm SystemService plus auf den Zeitpunkt des Wechsels ersatz- und entschädigungslos dahin.

Erfolgt vor Ablauf der Laufzeit ein Weiterverkauf der Maschine innerhalb der Schweiz/Fürstentum Liechtenstein, geht das Dienstleistungsprogramm SystemService plus für die Restlaufzeit auf den Käufer über. Voraussetzung dafür ist, dass der Ab- und Aufbau der Maschine durch Heidelberg-Servicetechniker erfolgt. Die Kosten gehen zu Lasten des Kunden oder des Käufers der Maschine. Wird die Maschine ins Ausland (mit Ausnahme des Fürstentum Lichtensteins) weiterverkauft, fällt das Dienstleistungsprogramm SystemService plus auf den Zeitpunkt des Weiterverkaufs ersatz- und entschädigungslos dahin.

2. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Bei den Leistungen aus dem Dienstleistungsprogramm SystemService plus handelt es sich um Service-Dienstleistungen, die im Rahmen der Erfüllung eines Kaufvertrages erbracht werden. Es gelten somit, soweit im Kaufvertrag und in den Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), insbesondere wird auf die Bestimmungen zur Mitwirkungspflicht des Käufers, zur Haftung sowie zur Nutzung der Software verwiesen. Es gelten zudem sinngemäss die Servicebedingungen der Heidelberg Schweiz AG.

3. Gültigkeit der Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus, Nebenabreden

Sollten einzelne Bestimmungen der Geschäftsbedingungen Dienstleistungsprogramm SystemService plus oder eines Vertrages, dessen integrierender Bestandteil die vorliegenden Geschäftsbedingungen bilden, ungültig sein oder ungültig werden, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt. Die ungültige Bestimmung soll durch eine Bestimmung ersetzt werden, die dem mit der ungültigen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Änderungen und Nebenabreden bedürfen zur Gültigkeit der Schriftform.

4. Gerichtsstand, anwendbares Recht und Erfüllungsort

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern. Es gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss des schweizerischen Kollisionsrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Erfüllungsort für Lieferung, Zahlung und alle anderen Verpflichtungen ist Bern.

Heidelberg Schweiz AG
Brunnmattstrasse 20
CH-3001 Bern
Telefon +41 (0)31 385 01 11