

Servicebedingungen Heidelberg Schweiz AG

Stand 01.07.2024

1. Geltungsbereich

Diese Servicebedingungen der Heidelberg Schweiz AG (nachfolgend Heidelberg) gelten für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation von Heidelberg erbringt. Diese werden insbesondere als Service-Einzelaufträge oder innerhalb eines genau definierten Servicevertrages aus dem SystemService Programm (z.B. Partner Programm, Digitale Drucksysteme) erbracht.

2. Vertragsabschluss

2.1 Service-Einzelaufträge können vom Kunden sowohl schriftlich als auch mündlich (telefonisch oder persönlich) erteilt werden. Das Einzel-Auftragsverhältnis kommt zustande, wenn Heidelberg dem Kunden gegenüber den Auftrag schriftlich oder mündlich bestätigt oder die Leistung erbringt. Mit Abschluss des Einzelauftrages werden die Servicebedingungen integrierender Bestandteil des Einzelauftrages. Es kommen die Kostensätze für Service-Einzelaufträge von Heidelberg in ihrer jeweils gültigen Fassung zur Anwendung.

2.2 Der Servicevertrag kommt zustande, wenn Heidelberg die Bestellung des Kunden schriftlich bestätigt (Unterschrift von Heidelberg unter das Bestellformular/Abschluss des Vertrages). Ein Angebot von Heidelberg ist, sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders vereinbart, stets unverbindlich. Die Zustellung eines Bestellformulars durch Heidelberg an den Kunden stellt keine bindende Offerte von Heidelberg dar. Bei einer Bestellung durch den Kunden bleibt dieser bis zur schriftlichen Bestätigung von Heidelberg gebunden.

Mit Vertragsabschluss werden die dem Vertrag entsprechenden Geschäftsbedingungen (z. B. Partner Programm, Digitale Drucksysteme) sowie die Servicebedingungen integrierender Bestandteile des Servicevertrages. Diese Servicebedingungen gelten auch dann, wenn sie im Einzelfall nicht beigelegt sein sollten, dem Kunden aber in anderer Weise zur Kenntnis gebracht worden sind.

3. Verhältnis der Bedingungen

Hat der Kunde einen Servicevertrag (z. B. im Rahmen des Heidelberg Partner Programms, der Digitalen Drucksysteme) abgeschlossen, so gilt bei sich widersprechenden Bestimmungen die folgende Rangordnung:

1. Servicevertrag
2. Geschäftsbedingungen (entsprechend dem Servicevertrag)
3. Servicebedingungen

Für Service-Dienstleistungen, die im Rahmen der Erfüllung eines Kaufvertrages erbracht werden, gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die vorliegenden Servicebedingungen gelten diesfalls sinngemäss und soweit die AGB eine bestimmte Frage nicht oder nur teilweise regeln.

ii BESTIMMUNGEN BEI ABSCHLUSS VON SERVICEVERTRÄGEN AUS DEM SYSTEMSERVICE PROGRAMM

Wird ein Servicevertrag aus dem SystemService Programm abgeschlossen, gelten neben diesen Servicebedingungen die aktuellen dem betreffenden Vertrag entsprechenden Geschäftsbedingungen (z. B. Partner Programm, Digitale Drucksysteme).

iii BESTIMMUNGEN FÜR SERVICE-EZELAUFTRÄGE

4. Installation als Service-Einzelauftrag

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

5. Reparatur und Entörung als Service-Einzelauftrag Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen eines Service-Einzelauftrages für Reparatur oder Entörung erbringt, ergibt sich regelmässig aus den technischen Notwendigkeiten, wie sie von Heidelberg beurteilt werden. So umfasst ein von einem Kunden erteilter Service-Einzelauftrag, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, insbesondere:

- die Durchführung aller Arbeiten, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemässen Betriebsbereitschaft der Maschine nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind;
- die Lieferung aller hierzu erforderlichen Ersatzteile. Soweit Heidelberg die Ersatzteile austauscht, gehen sie in ihr Eigentum über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile an Heidelberg zurück zu senden;
- den Einbau der Ersatzteile;
- die Funktionsprüfung der zur Reparatur oder Entörung übergebenen Anlagegruppen, nicht jedoch die Prüfung der Funktionsfähigkeit der gesamten Anlage.

Da der Zeitaufwand für die Reparatur und Entörung einer Maschine unter anderem von deren Alter und Erhaltungszustand sowie dem 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 umfänglicherer Arbeiten oder dem Einbau von Ersatzteilen jedoch die Zustimmung des Kunden einholen, sofern ein vom Kunden ausdrücklich gesetztes Kostenlimit überschritten werden müsste oder sofern der voraussichtliche Reparaturaufwand in einem auffälligen Missverhältnis zum Gebrauchswert der zu reparierenden Anlage stehen würde.

6. Lieferung von Ersatzteilen als Service-Einzelauftrag

6.1 Geltung der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

6.2 Für die Lieferung von Ersatzteilen gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Garantie für Serviceteile beträgt 6 Monate. Sie beginnt mit dem Abgang der Lieferung ab Werk. Für Verschleisssteile und Verbrauchsmaterialien übernimmt Heidelberg keinerlei Garantie.

6.3 Returnierung von ungebrauchten Ersatzteilen

Sofern der Kunde eine Returnierung von gekauften und ungebrauchten Ersatzteilen gegen Rückerstattung des Kaufpreises wünscht, ist Heidelberg hierzu nur unter folgenden Voraussetzungen dazu bereit: Wenn die Ersatzteile original verpackt und versiegelt bis spätestens fünf Tage nach Ablieferung des neu gelieferten Ersatzteiles bei Heidelberg eingehen, erteilt diese dem Kunden eine Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Ersatzteiles abzüglich einer pauschalen Entschädigung für Returnierung und Wiedereinlagerung in Höhe von 15 % des Kaufpreises, maximal CHF 1'000.00 pro Ersatzteil. Ist das Siegel aufgebrochen, beträgt die pauschale Entschädigung 25 % des Kaufpreises, maximal CHF 1'500.00, da eine Qualitätsprüfung vorgenommen werden muss.

Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Bedingungen wird keine Gutschrift erteilt.

6.4 Annahme von Teilbestellungen, Lieferzeiten

Heidelberg nimmt von Montag bis Donnerstag von 07:30 bis 17:30 Uhr und Freitag von 07:30 bis 17:00 Uhr Ersatzteilbestellungen entgegen; durch Bundesrecht und das Recht des Kantons Bern anerkannte Feiertage bleiben vorbehalten. Die Lieferung der Ersatzteile erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb der Schweiz ab einem Bestellwert von CHF 249.00 versandkostenfrei. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier, ICE), werden die zusätzlichen Kosten nach den jeweils gültigen Tarifen der beauftragten Transportunternehmen berechnet.

7. Sonstige Service-Einzelaufträge

Der 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 den Technischen Klärer) die Bereitstellung und Übermittlung von verfügbarem Anwenderwissen, im Falle von Software jedoch nur für die jeweils aktuelle und die Vorgängerversion.

Bei weiter gehenden Beratungsaufträgen (z. B. Druckereiplanung) oder sonstigen Dienstleistungen (z. B. Maschinenumzug, Maschinenüberholung oder Ähnliches) werden der Leistungsumfang und die Vergütung im Angebot von Heidelberg beschrieben oder individuell zwischen dem Kunden und Heidelberg festgelegt.

iv gemeinsame Bestimmungen bei Abschluss von Serviceverträgen aus dem SystemService Programm und für Service-Einzelaufträge

8. Entgelt für Dienstleistungen im Rahmen von Serviceverträgen oder eines Einzelauftrags

Alle von Heidelberg angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen von Service-Einzelaufträgen oder von Serviceverträgen erfolgen unter dem Vorbehalt einer Bonitätsprüfung grundsätzlich während der Regelarbeitszeit von Heidelberg (d.h. Montag bis Donnerstag, 7:30 Uhr bis 17:30 Uhr, Freitag, 7:30 Uhr bis 17:00 Uhr) gegen Entgelt, sofern sie Heidelberg nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Die Preise verstehen sich immer zusätzlich der geltenden Mehrwertsteuer. Soweit Heidelberg Leistungen erbringt, welche über den Leistungsumfang eines Servicevertrages hinausgehen, handelt es sich um einen Service-Einzelauftrag und es gelangen die Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberg Schweiz AG zur Anwendung.

Wird ein Servicevertrag abgeschlossen, werden die Preise für den Vertrag festgelegt. Die Preise können durch Heidelberg mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten geändert werden. Der Kunde hat in diesem Fall mit Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat das Recht zur ausserordentlichen Kündigung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung. Die Reisekosten sind im jeweiligen Servicevertrag geregelt.

Die Kostensätze für Service-Einzelaufträge können von Heidelberg jederzeit und ohne Vorankündigung einseitig geändert werden. Es empfiehlt sich, bei der Auftragserteilung die jeweils geltenden Kostensätze von Heidelberg zu erfragen.

Soweit die Preise auf Basis der Kostensätze berechnet werden, ist der vom Kunden unterzeichnete Arbeitsrapport (PDA) massgebend. Arbeitszeiten werden auf die nächste Viertelstunde aufgerundet.

9. Zahlung

Rechnungen für die Leistungen aus Serviceverträgen und/oder Service-Einzelauftrag und allfälliger Zuschläge sind vom Kunden gemäss dem im Servicevertrag oder Service-Einzelauftrag festgehaltenen Zahlungsmodus innert 20 Tagen nach Erhalt ohne Abzug zu bezahlen. Mit Ablauf dieser Frist gerät der Kunde automatisch in Zahlungsverzug.

Eine Verrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden ist nur zulässig, wenn diese von Heidelberg anerkannt sind oder auf einem rechtskräftigen und vollstreckbaren Urteil beruhen.

10. Zahlungsverzug

Bei Verzug wird ein Verzugszins von 8 % p. a. berechnet. Solange der Kunde mit der Zahlung von Rechnungen aus einem Servicevertrag oder aus Service-Einzelauftrag in Verzug ist, ist Heidelberg von der Pflicht zur Erbringung von jeglichen Leistungen aus Servicevertrag oder Einzelauftrag befreit. Während der Verzugszeit ist eine Haftbarmachung von Heidelberg für Schäden infolge Nichterbringung von Leistungen ausgeschlossen.

11. Nutzung von Software

Für sämtliche gelieferte Software gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

12. Datenübertragung und -nutzung Heidelberg Remote Service Soweit der Auftrag eine Anbindung des Liefergegenstands an das Heidelberg Remote-Services-System umfasst, werden von diesem regelmässig Daten übertragen, die von Heidelberg bzw. der Heidelberger Druckmaschinen AG zur Problemanalyse und Fehlerdiagnose im Störfall, zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung der Liefergegenstände und zu Zwecken des Customer Relationship Management sowie weitere Zwecke wie Benchmarking und Beratungsleistungen für Dritte genutzt werden. Es handelt sich dabei vor allem um maschinen- und gerätespezifische technische Daten, wie Softwarestände, Totalisatorstand, Lizenzen, Maschinenkonfiguration und technische Auftragsdaten, wie Papierformat, Druckgeschwindigkeit und Anzahl der Makulaturbogen. Betriebswirtschaftliche Auftragsdaten und personenbezogene Daten werden nicht übermittelt. Heidelberg bzw. die Heidelberger Druckmaschinen AG ist berechtigt, die Daten in anonymisierter Form an Dritte weiterzugeben. Der Kunde erklärt mit der Bestellung der Liefergegenstände ausdrücklich sein Einverständnis zu der vorstehend beschriebenen Erhebung, Übertragung, Speicherung und Verwendung der Daten durch Heidelberg, die Heidelberger Druckmaschinen AG und ihre verbundenen Unternehmen. Miteigentum. Zur Sicherung der Forderungen, welche zugunsten Heidelberg durch Dienstleistungen entstanden sind oder entstehen werden, räumt der Kunde in der Höhe des Rechnungswertes für die Dienstleistung Heidelberg das Miteigentum an der Maschine oder Komponente ein, die Gegenstand der Dienstleistung war. Bis zur vollständigen Erfüllung der Forderung verwahrt der Kunde die Maschine oder Komponente für Heidelberg unentgeltlich auf. Das Miteigentum erlischt mit vollständigem Ausgleich der Rechnung.

13. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, alle baulichen Voraussetzungen am Aufstellort der Maschine sicherzustellen, insbesondere hinsichtlich der Festigkeit und Ebenheit des Aufstellgrundes, der Stellfläche und -höhe, der Zugangsmöglichkeit zum Aufstellungsort und der elektrischen Versorgung. Bei Störungsmeldungen mit anschließendem Reparaturauftrag hat der Kunde eine exakte Beschreibung des aufgetretenen Fehlerbildes zur Verfügung zu stellen.

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.

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, Klimatisierung, Wasser, Druckluft.
- Zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschliessbare Räume.
- Der Kunde stellt sicher, dass von 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.
- Der Kunde unterrichtet Heidelberg unverzüglich schriftlich über alle auftretenden rechtlichen oder

tatsächlichen Änderungen, die einen Servicevertrag, einen Service-Einzelauftrag oder deren Durchführung betreffen.

14. Hilfskraft des Kunden

Soweit der Kunde bei Leistungen/Arbeiten Heidelberg eine Hilfskraft zur Verfügung stellen muss, ist diese verpflichtet, die Weisungen des Personals von Heidelberg genau zu befolgen. Solange Leistungen vom Personal von Heidelberg nicht formell als abgeschlossen erklärt werden, darf die Hilfskraft des Kunden keine vom Heidelberg-Personal nicht ausdrücklich autorisierten Handlungen oder Eingriffe an der von der Leistung betroffenen Maschine oder Komponente vornehmen. Geschieht dies trotzdem und entsteht daraus Schaden, haftet dafür ausschliesslich die betreffende Hilfskraft bzw. der Kunde als deren Arbeitgeber. Die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften (SUVA, etc.) durch die Hilfskraft sowie die genügende Versicherung der Hilfskraft gegen Unfall und Haftpflicht sind ausschliesslich Sache des Kunden.

Haftung

Für allfällige Schäden, die durch Arbeiten von Heidelberg verursacht wurden, haftet Heidelberg nur für Absicht und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte sowie mittlere Fahrlässigkeit wird gem. Art. 100 OR, die Haftung für Hilfspersonen gem. Art. 101 OR vollumfänglich wegbedungen.

Heidelberg lehnt die Ersatzleistung für alle unmittelbaren oder mittelbaren Mangelfolgeschäden oder sonstige indirekten Schäden beim Kunden oder Dritten ab, wie insbesondere Entschädigung für entgangenen Gewinn, Arbeitsausfälle, entstandene Unkosten und Schäden an fabrizierten Gütern, Mehrverbrauch von Material, Lieferverzögerungen und ihre Folgen.

Heidelberg haftet nicht für einen allfälligen Verlust von Daten und Programmen bei Kunden, der infolge von Leistungen/Arbeiten von Heidelberg eintritt. Heidelberg bietet dem Kunden ihre Hilfe für die Wiederbeschaffung der Daten oder Programme an, dies gegen Rechnungsstellung gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen von Heidelberg.

Soweit Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung aus irgendeinem Grund unwirksam sind oder werden, sind sie derart auszulegen, dass die Haftungsbeschränkung auf das maximal zulässige Mass reduziert wird und in diesem Umfang als voll rechtsgültig betrachtet wird

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