Geschäftsbedingungen Partnerprogramm Leistungsvertrag Premium Service Stand 01.07.2024

I Geltungsbereich

1. Geltungsbereich

Ist mit der Heidelberg Schweiz AG (nachfolgend Heidelberg), im Rahmen des Heidelberg Partnerprogramms ein Leistungsvertrag Premium Service abgeschlossen worden, gelten die nachfolgenden Geschäftsbedingungen Partnerprogramm Leistungsvertrag Premium Service, soweit nicht schriftlich explizit andere Vereinbarungen getroffen worden sind.

Der Leistungsvertrag Premium Service beinhaltet die Leistungsumfänge „Online Support mit eCall“, „Maschinenwartung“, „Reparatur und Entstörung“ sowie „Serviceteile“ gemäss den nachfolgend definierten Leistungsumfängen.

II Generelle Voraussetzungen zur Aufnahme in einen Leistungsvertrag des Heidelberg Partnerprogramms

1. Maschinen und Komponenten

Die Aufnahme von Maschinen und Komponenten in einen Leistungsvertrag des Partnerprogramms setzt voraus, dass sich die Maschinen und Komponenten in technisch einwandfreiem Zustand befinden. Maschinen und Komponenten, bei denen die Garantie oder das Dienstleistungsprogramm SystemService plus bereits abgelaufen ist, werden nur in einen Leistungsvertrag des Partnerprogramms aufgenommen, nachdem sie von Heidelberg einer Überprüfung unterzogen wurden. Ob solche Maschinen oder Komponenten in einen Leistungsvertrag des Partnerprogramms aufgenommen werden, liegt im alleinigen Ermessen von Heidelberg. 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. Weitere Dienstleistungen

Über den ausdrücklich beschriebenen Leistungsumfang des abgeschlossenen Leistungsvertrages hinaus vom Kunden gewünschte Leistungen werden nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

III Leistungen

1. Leistungsumfang Online Support mit eCall

Kommt es zu technischen Störungen an den unter einem Leistungsvertrag 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.

1.1 Annahme von Störungsmeldungen

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.

1.2 Technische Voraussetzungen der Maschine und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 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 macht die Netzwerk- und Systemadministrationsaufgaben;
- der Kunde stellt Heidelberg ein vollständiges und wahrheitsgetreues Fehlerbild zur Verfügung.

2. Leistungsumfang Maschinenwartung

In Absprache mit dem Kunden führt Heidelberg Wartungen an den Maschinen und Komponenten durch. Sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben, wird für Druckmaschinen eine Wartung pro Jahr gemäss den Wartungs-Checklisten durchgeführt. Für Belichter sind die Wartungsintervalle volumenabhängig und werden individuell im Leistungsvertrag geregelt. Bei den Wartungen wird bei Bedarf der Austausch fest definierter kostenloser Teile gemäss Wartungskofferliste vorgenommen. Reisekosten werden bei Leistungen innerhalb dieses Leistungsvertrages 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.

2.1 Terminvereinbarungen und Einsatzzeiten

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.

2.2 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang der Maschinenwartung nicht enthalten ist:

- Bereitstellung von Putzmitteln und Schmierstoffen;
- Reinigen der Maschine;
- Papier und Druckplatten für Probeläufe;
- Service- und Verschleissteile sowie Verbrauchsmaterialien.

2.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 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 freizugegeben (Reinigung gemäss Bedienungshandbuch).
- Der Kunde stellt Heidelberg Putzmittel und Schmierstoffe sowie Papier und Druckplatten für Probeläufe kostenlos zur Verfügung.
- Wünscht Heidelberg Unterstützung durch eine Hilfsperson des Kunden, stellt der Kunde diese kostenlos zur Verfügung.

3. Leistungsumfang Reparatur und Entstörung

Heidelberg erbringt im Rahmen einer Reparatur oder Entstörung 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.

3.1 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang einer Reparatur oder Entstörung ist insbesondere nicht enthalten:

- Service- und Verschleissteile sowie Verbrauchsmaterialien;
- die Lieferung von Software, Software-Upgrades, Hardware-Upgrades, Service-Releases und Software-Updates sowie 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 sind. 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, 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.

Werden Störungen der vorgenannten Art durch Heidelberg behoben, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen sowie Service- und Verschleissteile 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 Leistungsumfang enthalten und vom Kunden kostenlos zur Verfügung zu stellen.

3.2 Einsatzzeiten
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.

3.3 Mitwirkungspflicht des Kunden
- Der Kunde erteilt Heidelberg einen Auftrag und stellt ein vollständiges und wahrheitsgetreues Fehlerbild zur Verfügung;
- 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 freizugegeben (Reinigung gemäss Bedienungshandbuch);
- Reinigungs- und Pflegearbeiten sind vor dem Einsatz durch den Kunden auf dessen Kosten erfolgt, entweder durch eigene oder beauftragte Personen;
- Bereitstellung der notwendigen Service- und Verschleissteile nahe der Anlage;
- der Kunde stellt Heidelberg Putzmittel und Schmierstoffe sowie Papier und Druckplatten für Probeläufe kostenlos zur Verfügung;
- wünscht Heidelberg Unterstützung durch eine Hilfsperson des Kunden, stellt der Kunde diese kostenlos zur Verfügung.

4. Leistungsumfang Serviceteile
Im Rahmen der Serviceteileversorgung im Partnerprogramm liefert Heidelberg dem Kunden originale Heidelberg Teile, dies in 3 Varianten:
- Variante 1: Lieferung von Serviceteilen, 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 neuwertige Serviceteile sein, die in Funktion, Leistungsfähigkeit und Haltbarkeit neuen Serviceteilen gleichwertig sind.
- Variante 2: Zusätzlich zur Lieferung von Serviceteilen liefert Heidelberg Verschleissteile, sofern diese auf der unter Leistungsvertrag stehenden Maschine verschlissen sind.
- Variante 3: Zusätzlich zur Lieferung von Serviceteilen und Verschleissteilen liefert Heidelberg Greiferkomponenten, sofern diese auf der unter Leistungsvertrag stehenden Maschine defekt sind.

Die Teileklassifizierung (Unterscheidung in Service- und Verschleissteile sowie Greiferkomponenten) erfolgt durch Heidelberg gemäss ihrer Liste mit der Teileklassifizierung.

4.1 Annahme von Teilebestellungen und Lieferzeiten
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.

4.2 Mängelansprüche Serviceteile
Für die Lieferung von Serviceteilen gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 6 Monate ab Anlieferung der Serviceteile. Für Verschleissteile wird keine Garantie übernommen.

4.3 Rückgabepflicht ausgetauschter Teile
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 zurückzusenden. Ebenso müssen sämtliche ungebrauchten Teile zurückgesendet werden.

4.4 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen
Im Leistungsumfang der Serviceteileversorgung nicht enthalten sind:
- 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;
- die Lieferung von Software, Software-Upgrades, Service-Releases und Software-Updates;
- die Lieferung von Service- und Verschleissteilen als Ersatz für solche Service- und Verschleissteile, die aufgrund 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;
- Hardware-Upgrades.

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

4.5 Mitwirkungspflicht des Kunden
- Der Kunde erteilt Heidelberg einen Auftrag und stellt ein vollständiges und wahrheitsgetreues Fehlerbild zur Verfügung.
- Bereitstellung der notwendigen Service- und Verschleissteile nahe der Anlage.

IV Sonstige Bestimmungen

1. Verletzung der Mitwirkungspflicht durch den Kunden
Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, z.B. die Maschine ist nicht gereinigt oder nicht zugänglich, kann Heidelberg die im Leistungsvertrag vereinbarten Leistungen ablehnen und sämtliche angefallenen Kosten (Reisekosten, Nichteinsetzbarkeit der Techniker, etc.) wie bei einem Service-Einzelauftrag gemäss den Kostensätzen für Service-Einzelaufträge in Rechnung stellen. Verletzt der Kunde die Mitwirkungspflicht wiederholt, ist Heidelberg von der Verpflichtung zur Erbringung der vereinbarten Leistungen befreit, der Kunde schuldet jedoch die Vertragsgebühren.

2. Vertragsdauer
Ein Leistungsvertrag des Partnerprogramms beginnt mit dem in der Bestellung Heidelberg Partnerprogramm festgelegten Vertragsbeginn. Der Leistungsvertrag gilt zunächst für die Dauer eines Jahres (Mindestvertragslaufzeit) oder für eine längere, von Heidelberg angebotene, Vertragslaufzeit. Sofern nicht eine Partei der Verlängerung des Leistungsvertrages mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich widerspricht, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um ein weiteres Jahr. Für das Verlängerungsjahr und die Folgejahre gelten die getroffenen Regelungen entsprechend.

Heidelberg macht darauf aufmerksam, dass der abgeschlossene Leistungsvertrag für Maschinen und Komponenten oder Software, die nur noch mit unverhältnismässigem Aufwand funktionsfähig erhalten werden können, nicht verlängert.

3. Ausserordentliche Kündigung des Leistungsvertrages
Durch den Kunden: Die Preise des abgeschlossenen Leistungsvertrages 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 des Leistungsvertrages auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung.
Durch Heidelberg: Heidelberg hat das Recht, den abgeschlossenen Leistungsvertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ausserordentlich zu kündigen, falls:
- Der Kunde mit fälligen Zahlungen aus dem Leistungsvertrag 30 Tage oder länger in Verzug ist;
- der Kunde nicht jederzeit während der Vertragsdauer dafür besorgt ist, dass die technischen Rahmenbedingungen, die in den Dokumentationen und Bedienungshandbüchern der jeweiligen Maschinen vorgegeben sind, eingehalten werden;
- der Kunde eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an den Maschinen und deren Komponenten vornimmt;
- die Maschine an einen anderen Standort gebracht wird.

Der abgeschlossene Leistungsvertrag kann während der festen Vertragsdauer jederzeit von beiden Parteien aus wichtigem Grund, der die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar macht, sofort gekündigt werden.

4. Nutzung von Software
Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit zwingend über das Nutzungsrecht an den relevanten Versionen von Software zu verfügen. Für die Nutzung von Software gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

5. Servicebedingungen
Zusätzlich zu den vorliegenden Geschäftsbedingungen Partnerprogramm Leistungsvertrag Premium Service gelten die Servicebedingungen der Heidelberg Schweiz AG in der jeweils gültigen Fassung.

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