

## Geschäftsbedingungen Partnerprogramm Leistungsvertrag Remote Service • Stand 01.07.2024

### I Geltungsbereich

#### 1. Geltungsbereich

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

Der Leistungsvertrag Remote Service beinhaltet ausschliesslich den Leistungsumfang „Online Support mit eCall“ gemäss dem nachfolgend definierten Leistungsumfang. Ausdrücklich nicht enthalten die Leistungsumfänge „Maschinenwartung“, „Reparatur und Entstörung“ sowie „Serviceteile“.

### 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.

### 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 Remote 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