

Kostensätze für Service-Einzelaufträge und Lieferungen von Verbrauchsmaterialien der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

Gültig ab 1. April 2026

§ 1 Geltungsbereich

Diese *Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* gelten neben bzw. ergänzend zu den *allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* und den *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (HEIDELBERG) erbringt.

§ 2 Regelarbeitszeit

Die Regelarbeitszeit von HEIDELBERG ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 17.00 Uhr.

§ 3 Bereitschaften außerhalb der Regelarbeitszeit

Ein Anspruch auf Entsendung eines Servicemitarbeiters außerhalb der Regelarbeitszeit besteht nicht.

§ 4 Kostensätze für Service-Einzelaufträge vor Ort in Kundenbetrieben, Antrittsgebühren

(1) Alle Dienstleistungen von HEIDELBERG Fachleuten werden nach Zeitaufwand zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet. Maßgebend für die Berechnung von Service-Einzelaufträgen vor Ort in Kundenbetrieben ist der vom Kunden abzuzeichnende *Serviceauftrag und Arbeitsbericht*. HEIDELBERG behält sich vor, die Kostensätze für Arbeitsstunden angemessen anzupassen. Es empfiehlt sich, die jeweils geltenden Kostensätze bei Auftragserteilung bei HEIDELBERG zu erfragen oder auf der HEIDELBERG Internetseite einzusehen. HEIDELBERG berechnet die Dienstleistungen gemäß den Kategorien in der untenstehenden „Tabelle der Kostensätze“.

(2) Die genannten Kostensätze gelten für Arbeiten in der Zeit von Montag bis Freitag 7.00 bis 19.00 Uhr unter Zugrundelegung einer siebenstündigen Arbeitszeit. Für Arbeiten, die innerhalb dieses Zeitfensters sieben Stunden überschreiten wird ein Zuschlag von 25 % erhoben. Für Arbeiten außerhalb

dieses Zeitfensters werden folgende Zuschläge erhoben:

Montag bis Samstag	00.00 bis 07.00 Uhr	50 %
Montag bis Freitag	19.00 bis 24.00 Uhr	50 %
Samstag	07.00 bis 14.00 Uhr	25 %
Samstag	14.00 bis 24.00 Uhr	50 %
Sonntag und Feiertag	00.00 bis 24.00 Uhr	100 %

(3) Wünscht der Kunde die Entsendung eines Servicetechnikers außerhalb des Zeitfensters Montag bis Freitag 7.00 bis 19.00 Uhr und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, werden folgende Antrittsgebühren einmalig je Serviceeinsatz zusätzlich zu den Kostensätzen und Zuschlägen erhoben:

Montag bis Freitag	19.00 bis 22.00 Uhr	300,- Euro
Montag bis Samstag	22.00 bis 07.00 Uhr	500,- Euro
Samstag	07.00 bis 14.00 Uhr	300,- Euro
Samstag	14.00 bis 24.00 Uhr	500,- Euro
Sonntag und Feiertag	00.00 bis 24.00 Uhr	700,- Euro

Maßgebend für die Höhe der Antrittsgebühr ist der Zeitpunkt des Eintreffens des Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Antrittsgebühren werden nicht berechnet für Kunden, die für den betreffenden Zeitraum das Leistungspaket Erweiterte Bereitschaft abgeschlossen haben.

(4) Für Arbeiten unter einem Servicevertrag mit Abdeckung von Reparaturen berechnet HEIDELBERG im Zeitfenster Montag bis Freitag von 7.00 bis 22.00 Uhr keine Zuschläge und keine Antrittsgebühren. Außerhalb dieses Zeitfensters werden die unter Absatz 2 genannten Zuschläge und die unter Absatz 3 genannten Antrittsgebühren berechnet.

§ 5 Kostensätze für die telefonische Unterstützung mit oder ohne Remote Servicediagnose sowie für die Erstellung von Angeboten

(1) Für Remote Service per Telefon oder mit Online-Verbindung werden in der Regelarbeitszeit für die technischen Support-

Tabelle der Kostensätze

Kategorie	1	2	3	4	5	6
Kostensatz*	153,-	149,-	153,-	159,-	195,-	220,-
Produkt	GTO; Quickmaster QM 46; T-Offset; K-Offset; Buchdruck Reisekosten nach Aufwand	Schneidemaschinen; Falzmaschinen; Schneid- und Stanzetikettensysteme	Heidelberg Press-Produkte, die nicht in Kat. 1 oder Kat. 4 aufgeführt sind	Speedmaster SM 102 bis XL 162; Image Control; Prinect Messgeräte; alle Heidelberg Postpress-Produkte, die nicht in Kat. 2 aufgeführt sind; Stanzen und Faltschachtelklebmaschinen; Gallus Flexo- und Offset Etikettendruckmaschinen	Jetfire; Digitale Drucksysteme; Zubehör für digitale Drucksysteme; Suprasetter; alle anderen Prepress-Produkte; Instruktoren-Leistungen; Gallus digitale Etikettendruckmaschinen	Software für digitale Drucksysteme; Prinect Workflow Systeme; Server, Netzwerke; alle netzwerk-, system- und workflow-orientierten Arbeiten; Consulting, Beratung, Training und Instruktion für Workflowsysteme

* pro Stunde in Euro, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer

und Beratungsleistungen die Gebühren in der folgenden Tabelle je Supportfall berechnet:

Image Control; Speedmaster SM 102 bis XL 162	450,- Euro
Prinect Workflow Systeme; digitale Drucksysteme; Packaging-Produkte	400,- Euro
Printmaster 74; Speedmaster SM 74 bis XL 75; SupraSetter 105 bis 190	350,- Euro
Gallus Flexo- und Offset-Etikettendruckmaschinen je Supportfall bis zu 2 Stunden; jede weitere Stunde € 350,-	650,- Euro
Alle anderen HEIDELBERG Produkte	300,- Euro

Eine Angebotserstellung wird ebenfalls gemäß oben aufgeführter Gebührentabelle berechnet. Die Aufwandspauschale für die Erstellung eines Angebots ist in einem Servicevertrag nicht enthalten. Sie wird angerechnet, wenn ein entsprechender Auftrag erteilt wird.

§ 6 Lieferung von Serviceteilen und Verbrauchsmaterialien, Gebühren

(1) Die Lieferung der Serviceteile und Verbrauchsmaterialien erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb Deutschlands ab einem Bestellwert von € 195,- versandkostenfrei. Die Versandpauschale für Bestellungen unter € 195,- beträgt € 11,99. Die Versandpauschale für Bestellungen unter € 195,- für Saphira Pantone Farben beträgt € 9,49. Die gültige Versandpauschale für Bestellungen über den HEIDELBERG Deutschland eShop entnehmen Sie bitte den Angaben bei der Bestellung im eShop. Wird eine schnellere Lieferung gewünscht (z. B. Frühzustellung, Kurier) wird diese gesondert berechnet.

(2) Pauschale Entschädigung für von HEIDELBERG angenommene Retournierung und Wiedereinlagerung mit Originalverpackung = 15 % des Kaufpreises, max. € 500,- pro Serviceteil (auch gültig für Verbrauchsmaterial, nicht gültig für digitale Drucksysteme von Ricoh).

(3) Pauschale Entschädigung für von HEIDELBERG angenommene Retournierung und Wiedereinlagerung bei aufgebrochenem Siegel = 25 % des Kaufpreises, max. € 1.000,- pro Serviceteil (nicht gültig für Verbrauchsmaterial, nicht gültig für digitale Drucksysteme von Ricoh).

§ 7 Reaktionszeiten

(1) Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden über unsere Servicrufnummer und dem Beginn der telefonischen Unterstützung/Service diagnose mittels Remote-Zugriff.

(2) Der HEIDELBERG Service wird Unterstützung per Telefon/Remote-Zugriff sowie Reparaturen und Entstörungen so schnell wie möglich ausführen. Eine bestimmte Reaktionszeit wird im Allgemeinen jedoch nicht zugesagt.

(3) Sofern vom Kunden grundsätzlich eine verbindliche Reaktionszeit gewünscht wird, kann diese zusätzlich einzelvertraglich vereinbart werden.

§ 8 Reisekosten

(1) Die Reisekosten zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer im Rahmen von Dienstleistungen werden von HEIDELBERG individuell für jeden Kunden berechnet. HEIDELBERG weist darauf hin, dass sich die Grundlage für die Berechnung der Reisekosten ändern kann, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern.

(2) HEIDELBERG ermöglicht seinen Kunden grundsätzlich, zwischen der Reisekostenpauschale und einer Berechnung der Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand für Hin- und Rückfahrt zu wählen. Basis für die Berechnung der Reisekosten nach Aufwand ist der Kostensatz der Kategorie 1. Die getroffene Wahl ist für mindestens ein Jahr bindend.

(3) Wünscht der Kunde eine Berechnung der Reisekosten nach Aufwand, so muss er dies HEIDELBERG mitteilen.

Ansonsten wird die individuelle Reisekostenpauschale im Serviceleitsystem von HEIDELBERG hinterlegt.

(4) Kosten für Flug- und Schiffsreisen werden gegen Nachweis nach Aufwand in Rechnung gestellt.

(5) Erstrecken sich Arbeiten vor Ort in Kundenbetrieben über mehrere Tage und entstehen HEIDELBERG dadurch zusätzliche Kosten (z. B. für Hotelübernachtungen, Verpflegungsmehraufwände, Fahrzeiten), werden diese ab einschließlich dem zweiten Arbeitstag pauschal mit € 100,- pro Tag in Rechnung gestellt. HEIDELBERG ist berechtigt, auf entsprechenden Nachweis einen höheren Betrag zu verlangen (z. B. durch Vorlage einer Hotelrechnung). Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass die HEIDELBERG entstandenen Kosten geringer sind als die Pauschale.

(6) Wird zur Erbringung der Leistung vor Ort der Einsatz von Partnern oder Zulieferern (z. B. der Service der Heidelberger Druckmaschinen AG) erforderlich, behält sich HEIDELBERG vor, die Reisekosten nicht pauschal, sondern gemäß tatsächlichem Aufwand des Partners / Zulieferers an den Kunden zu berechnen. Bei Service durch Techniker der Gallus Ferd. Rüscher AG und der Ricoh Deutschland GmbH erfolgt die Berechnung generell nach tatsächlichem Aufwand.

§ 9 Servicedienstleistungen vor Ort in Kundenbetrieben

(1) Serviceleistungen von HEIDELBERG vor Ort in Kundenbetrieben werden entweder nach Aufwand je Arbeitsstunde in Höhe der in § 4 aufgeführten Kostensätze, oder dem Pauschalsatz von € 1.765,- jeweils zuzüglich den ggf. zusätzlich anfallenden Reisekosten und Zuschlägen sowie der gesetzlichen Umsatzsteuer abgerechnet. Speziell für die Berechnung von Anwendungs-, Instruktions-, Trainings- und Beratungsleistungen werden hierbei die Kostensätze der Kategorie 6 (Ausnahme: Kategorie 5 bei reinen Instrukteur-Leistungen) zugrunde gelegt.

§ 10 Servicedienstleistungen an einem HEIDELBERG Standort

(1) Instruktions- und Trainingsleistungen von HEIDELBERG in Schulungsräumen an einem HEIDELBERG Standort werden entweder nach den entsprechenden Preislisten oder individuellen Angeboten berechnet.

(2) Sonstige Beratungsleistungen werden nach Aufwand je Arbeitsstunde in Höhe der Kostensätze der Kat. 6 berechnet.

§ 11 Spezielle Dienstleistungsprodukte (Leistungspakete)

Bei speziellen Dienstleistungsprodukten von HEIDELBERG können andere Kostensätze zur Grundlage dieser Dienstleistungen herangezogen werden. Hier gelten die in der *Bestellung HEIDELBERG Servicevertrag* bzw. *Bestellung Service-Einzelauftrag* vereinbarten Kostensätze.