

Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme

Gültig ab 1. April 2013

I. Geltungsbereich und Vertragsabschluss

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Diese *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme (Servicebedingungen Digital)* gelten für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der *Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (Heidelberg)*, der *System-Service*, an digitalen Drucksystemen (nachfolgend auch *Vertragsgegenstand*) erbringt.

(2) Im Zusammenhang mit dem Erwerb und/oder der Nutzungsüberlassung eines digitalen Drucksystems erwirbt der Kunde automatisch den *Servicevertrag Digital*, dessen Leistungsumfang unter Punkt II dieser *Servicebedingungen Digital* beschrieben ist.

(3) Weitere Dienstleistungen können als *Service-Einzelaufträge* gemäß den Regelungen unter Punkt III dieser *Servicebedingungen Digital* bei *Heidelberg* gegen gesonderte Berechnung bestellt werden.

§ 2 Vertragsabschluss

(1) Der *Servicevertrag Digital* wird mit Unterzeichnung der Bestellung des digitalen Drucksystems bindend. Mit der Bestellung wird auch der *Vertragsgegenstand* mit seinen Komponenten, die Vertragslaufzeit, die Vertragsgebühr und die Zahlungsweise festgelegt.

(2) *Service-Einzelaufträge* sind entweder schriftlich, z. B. mit Unterzeichnung einer *Bestellung Service-Einzelauftrag* oder durch telefonische Bestellung zu übermitteln. *Service-Einzelaufträge* werden bindend, wenn *Heidelberg* dem Kunden gegenüber die Bestellung schriftlich oder dadurch bestätigt, dass *Heidelberg* die Dienstleistung erbringt.

§ 3 Verhältnis der Bedingungen zueinander

Ergänzend bzw. neben diesen *Servicebedingungen Digital* gelten die *Verkaufs- und Lieferbedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme (Verkaufs- und Lieferbedingungen Digital)* sowie die *Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme (Kostensätze Digital)* in ihrer jeweils gültigen Fassung.

II. Servicevertrag digital

§ 4 Leistungsumfang

(1) Welche Leistungen *Heidelberg* im Rahmen von Reparaturen und Entstörungen an digitalen Drucksystemen zu erbringen hat, ergibt sich regelmäßig aus den technischen Notwendigkeiten. Falls nichts anderes vereinbart ist, umfasst der Leistungsumfang die Durchführung aller Arbeiten sowie die Lieferung und den Einbau der Serviceteile, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind.

(2) Zum Leistungsumfang gehören auch Wartungen. Diese Wartungen werden in Intervallen durchgeführt, die abhängig sind von der erreichten Laufleistung des *Vertragsgegenstandes* und der Anzahl der bedruckten Seiten.

(3) Zum Leistungsumfang des *Servicevertrages Digital* gehört auch die Lieferung der benötigten Tonerkartuschen (inklusive der Bevorratung höchstens eines kompletten Satzes Tonerkartuschen zur Gewährleistung der Produktionssicherheit). Die Abrechnung des Tonerverbrauchs erfolgt – soweit nicht im *Servicevertrag Digital* explizit anders vereinbart – in Abhängigkeit vom Zählerstand. Bei Ablauf des *Servicevertrages Digital* nicht angebrochene Tonerkartuschen gehen in das Eigentum des Kunden über und werden diesem durch *Heidelberg* separat in Rechnung gestellt.

(4) Falls beim Kauf des *Vertragsgegenstandes* zusätzlich die ORU-Pakete (Operator Replaceable Units) erworben wurden, gehört deren Reparatur und/oder Ersatz ebenfalls zum Leistungsumfang. Die Schulung mit dem Umgang und dem Einbau von ORU-Paketen ist Voraussetzung für die Leistungserbringung durch *Heidelberg* und muss separat bestellt werden.

§ 5 Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

(1) Die Anrufannahme des *SystemService* von *Heidelberg* nimmt Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 9292333 von Montag bis Sonntag rund um die Uhr an. *Heidelberg* stellt Servicetechniker zur Behebung akuter Funktionsstörungen an digitalen Drucksystemen innerhalb einer durchschnittlichen Reaktionszeit von acht Stunden bereit. Für verkehrstechnisch schwierig erreichbare Kunden auf

Inseln der Nord- und Ostsee können längere Reaktionszeiten eintreten. Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch den *SystemService* und dem Eintreffen des Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Der Lauf der Reaktionszeit wird nur innerhalb der Regelarbeitszeit Montag bis Freitag von 7.00 bis 17.00 Uhr (gegebenenfalls mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag) gemessen. Zeiten außerhalb der Regelarbeitszeit bleiben für die Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht. Wünscht der Kunde eine kürzere Reaktionszeit, so kann er diese vorbehaltlich eines Angebotes des *Heidelberg SystemService* zusätzlich gegen separate Berechnung bestellen.

(2) *Heidelberg* führt die Reparaturen, Entstörungen und Wartungen während ihrer Regelarbeitszeit aus. Wünscht der Kunde deren Durchführung außerhalb der Regelarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, so werden dafür Antrittsgebühren und Zuschläge gemäß den gültigen *Kostensätzen Digital* gesondert in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf Entsendung eines Servicetechnikers außerhalb der Regelarbeitszeit besteht nicht. Wünscht ein Kunde einen Anspruch auf Entsendung außerhalb der Regelarbeitszeit zu erwerben, kann er dies vorbehaltlich eines Angebotes des *Heidelberg SystemService* zusätzlich gegen separate Berechnung bestellen.

§ 6 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten Arbeiten sowie die Belieferung mit Zubehör und Verbrauchsmaterialien sind im Leistungsumfang nicht enthalten und werden dem Kunden zu den jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung gestellt:

- die Belieferung mit Papier, Heftklammern, Lochstanzen, Klebstoffen, Ringösen, Mastereinheiten für Copyprinter; zusätzliche Bedienungsanleitungen, Kabel, Leitungen oder sonstige Steckverbindungen, soweit sie nicht im Lieferumfang des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten enthalten sind;
- die Anlieferung, Aufstellung, Installation und Inbetriebnahme sowie die Demontage und Abholung des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten;
- die nachträgliche Inbetriebnahme von Zubehör und Komponenten;
- die Einweisung in die Funktionen des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten;
- die Lieferung, Installation und Wartung von zusätzlicher Software;
- Kalibrierungsservice bei Farbgeräten;
- Umprogrammierungen auf Wunsch des Kunden nach der Ersteinstellung;
- Arbeiten am *Vertragsgegenstand* bzw. am EDV-System des Kunden, die aufgrund von durch den Kunden veranlasste Veränderungen der EDV-Umgebung/Konfiguration erforderlich werden;
- die zeitweise Überlassung eines Ersatzgerätes wegen Instandsetzungsarbeiten, die von *Heidelberg* nicht zu vertreten sind;

- das Nach- und Auffüllen von Verbrauchsmaterial, insbesondere Toner und Papier;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung nicht von *Heidelberg* freigegebener Service- teile, Verbrauchsmaterialien und/oder Verschleißteile erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht lasergeeigneten Druckfarben erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht freigegeben Bedruckstoffen und/oder der Verwendung von bereits vorgedruckten oder vorbehandelten, aber nicht geeigneten Druckbögen erforderlich werden;
- die Anbindung an beim Kunden installierte EDV-Systeme (Netzwerke);
- Arbeiten, die nicht der akuten Behebung von Funktionsstörungen, sondern lediglich dem Aussehen des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten dienen, wie z. B. Farbanstriche;
- die Beseitigung von Schäden und Funktionsstörungen, die typischerweise durch Sachversicherungen für Systeme und Komponenten solcher Art versichert sind. Darunter fällt insbesondere die Beseitigung von Schäden, deren Ursache in außerhalb des *Vertragsgegenstandes* liegenden Umständen begründet ist, wie z. B. Überspannung, Induktion, Kurzschluss, Stromausfall, Brand- und Wasserschäden aller Art sowie Diebstahl;
- die Beseitigung von Schäden, die durch mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Eingriffe Dritter, nicht fachmännische Bedienung, die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien sowie durch höhere Gewalt entstehen;
- sonstige Dienstleistungen, die nicht gemäß § 4 dieser *Servicebedingungen Digital* beschrieben sind.

Wünscht der Kunde die Durchführung der in diesen *Servicebedingungen Digital* ausgeschlossenen Leistungen oder die Behebung von Störungen der vorgenannten Art, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen und Serviceteile nach den jeweils gültigen *Kostensätzen Digital* und Preislisten über einen *Service-Einzelauftrag* in Rechnung gestellt.

§ 7 Abrechnung der Gebühren des Servicevertrages Digital

Aus welchen Gebühren sich der *Servicevertrag Digital* zusammensetzt, geht aus der *Bestellung des digitalen Drucksystems* hervor. Die Gebühren setzen sich zusammen aus dem Grundpreis des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten und/oder dem vereinbarten Seitenvolumen und/oder dem vereinbarten Seitenpreis sowie zusätzlich dem darüber hinaus tatsächlich erreichten Verbrauch.

(1) Die Gebühren für den *Servicevertrag Digital* gemäß dem in der *Bestellung des digitalen Drucksystems* vereinbarten monatlichen Mindestdruckvolumen werden im Voraus berechnet und sind vierteljährlich im Voraus mittels Last-

schriftverfahren fällig. Die Abrechnung des effektiven Verbrauchs erfolgt vierteljährlich im Nachhinein:

- Dem Kunden werden die Seiten in Rechnung gestellt, die sich gemäß Zählerstand ergeben. Eine Gutschrift für nicht erstellte Seiten erfolgt nicht. Nicht erreichtes Druckvolumen wird auf die nächste Abrechnungsperiode übertragen.
- Der Kunde verpflichtet sich, spätestens am dritten Werktag jedes Monats die Zählerstände schriftlich mitzuteilen, soweit diese nicht durch Remote-Zugriff abgefragt werden können.
- Geht die Zählerstandsmeldung bzw. ein entsprechender Nachweis nicht rechtzeitig ein, ist *Heidelberg* berechtigt, zur vorläufigen Abrechnung das durchschnittliche Druckvolumen der letzten Abrechnungen in Rechnung zu stellen. Der tatsächlich entstandene Anspruch bleibt davon unberührt. Nach Bekanntgabe des tatsächlichen Zählerstandes erfolgt die Verrechnung der Differenz. Die Verpflichtung des Kunden zur rechtzeitigen Zahlung der Gebühren wird dadurch nicht berührt.

(2) Erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs ebenfalls in Abhängigkeit vom Zählerstand, gelten die Regelungen des § 7 Absatz 1 entsprechend. Der Bestellvorgang richtet sich nach § 12 Absatz 3 und 4. Erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs nicht in Abhängigkeit vom Zählerstand, sind die benötigten Tonerkartuschen über eine separate *Bestellung Service-Einzelauftrag* ebenfalls gemäß § 12 zu bestellen und separat zu bezahlen.

(3) Übersteigt der Tonerverbrauch den in der *Bestellung des digitalen Drucksystems* festgelegten Bedarf, so ist *Heidelberg* zur Berechnung der zusätzlich bestellten Tonerkartuschen berechtigt.

(4) Übersteigt das Mindestdruckvolumen und/oder der Tonerverbrauch regelmäßig, das heißt in zwei aufeinander folgenden Abrechnungsperioden, die in der *Bestellung des digitalen Drucksystems* festgelegten Werte, ist *Heidelberg* berechtigt, die Gebühren dem tatsächlichen Volumen und Verbrauch anzupassen.

(5) *Heidelberg* ist während der Laufzeit des *Servicevertrages Digital* berechtigt, die vereinbarten Vertragsgebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende durch schriftliche Änderungsanzeige anzupassen, sofern dies aufgrund von Kostensteigerungen bei *Heidelberg* (z. B. bei Personalkosten, Fahrtkosten oder Serviceteilekosten) erforderlich ist. Übt *Heidelberg* dieses Recht aus und führt die Anpassung zu einer Erhöhung der Vertragsgebühren von mehr als 6 % jährlich, hat der Kunde das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß § 9, Absatz 3.

§ 8 Technische Voraussetzungen zur Aufnahme in den Servicevertrag Digital

Ist ein gebrauchtes Digitaldrucksystem Gegenstand dieses Vertrages, so erfolgt vor Inkrafttreten des *Servicevertrages Digital* eine Überprüfung durch den *SystemService* von

Heidelberg. Hält *Heidelberg* eine Aufarbeitung des gebrauchten Digitaldrucksystems für notwendig, wird *Heidelberg* dem Kunden einen Kostenvoranschlag zur Genehmigung vorlegen. Die Kosten für die Aufarbeitung werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

§ 9 Vertragsdauer der Leistungen des Servicevertrages Digital, Zurückbehaltungsrecht, Außerordentliche Kündigung

(1) Vertragsdauer

Der *Servicevertrag Digital* beginnt mit dem Tag, der in der *Bestellung des digitalen Drucksystems* genannt ist. Er gilt für die Dauer eines Jahres (Mindestvertragslaufzeit) oder für eine andere zwischen *Heidelberg* und dem Kunden vereinbarte feste Vertragslaufzeit.

Der Vertrag verlängert sich nicht automatisch. Er endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit dem Ende der vereinbarten festen Vertragslaufzeit.

Über eine Verlängerung des *Servicevertrages Digital*, gegebenenfalls zu veränderten Konditionen, werden sich die Vertragsparteien rechtzeitig abstimmen.

(2) Zurückbehaltungsrecht

Unbeschadet im Übrigen bestehender gesetzlicher Zurückbehaltungsrechte kann *Heidelberg* sämtliche Leistungen, zu deren Erbringung sie nach dem Vertrag verpflichtet ist, zurückhalten, solange sich der Kunde mit fälligen Vertragsgebühren im Verzug befindet oder vertragliche Mitwirkungspflichten verletzt.

(3) Außerordentliche Kündigung

Das Recht beider Parteien zu einer außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Insbesondere kann der Vertrag von *Heidelberg* jederzeit schriftlich ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn

- der Kunde mit fälligen Zahlungen von Vertragsgebühren 30 Tage oder länger in Verzug ist;
- sich die wirtschaftliche Lage des Kunden in einer Weise verschlechtert, die die ordnungsgemäße Fortsetzung der Zahlung nicht länger gewährleistet erscheinen lässt, was insbesondere dann der Fall ist, wenn auf Seiten des Kunden Zahlungseinstellungen, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, Wechsel- oder Scheckproteste erfolgen oder ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eingeleitet wird;
- der Kunde nicht während der gesamten Vertragsdauer die Einhaltung der technischen Rahmenbedingungen sicherstellt, die in der Dokumentation und den Bedienungshandbüchern des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten vorgegeben sind;
- der Kunde eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an diesen Maschinen vornimmt oder durch Nichtverwendung von Originalmaterialien Störungen an dem *Vertragsgegenstand* auftreten;
- der Kunde sein Recht am Besitz des *Vertragsgegenstandes* verliert, zum Beispiel durch Rückgängigmachung der zugrundeliegenden Bestellung,

oder

- der Kunde den *Vertragsgegenstand* an einen anderen Standort verbringt als zu Vertragsbeginn festgelegt wurde und dadurch die ordnungsgemäße Erfüllung des *Servicevertrages Digital* erschwert wird.

Die Durchführung der vereinbarten Dienstleistungen hängt entscheidend von der Verfügbarkeit von Serviceteilen ab. *Heidelberg* kann daher nur für den Zeitraum, in dem Serviceteile beim Hersteller vorrätig sind, die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen. Sollte der Fall eintreten, dass für den *Vertragsgegenstand* und seine Komponenten keine Serviceteile beim Hersteller mehr verfügbar sind, ist *Heidelberg* zur teilweisen oder vollständigen außerordentlichen Kündigung des *Servicevertrages Digital* berechtigt.

Der Kunde kann aus einer außerordentlichen Kündigung des *Servicevertrages* durch *Heidelberg* weder Erfüllungs- noch Schadensersatzansprüche – gleich welcher Art – herleiten. Ändert *Heidelberg* die Vertragsgebühren gemäß § 7 Absatz 5 und führt die Anpassung zu einer Erhöhung der Vertragsgebühren von mehr als 6 % jährlich, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Dieses außerordentliche Kündigungsrecht muss jedoch spätestens binnen eines Monats, nachdem der Kunde die Ankündigung von *Heidelberg* erhalten hat, schriftlich ausgeübt werden.

III. Regelungen für Service-Einzelaufträge

§ 10 Installation als Service-Einzelauftrag

(1) Der *Service-Einzelauftrag* für eine Installation umfasst die Aufstellung und Installation eines montiert gelieferten oder zu Transportzwecken zerlegten digitalen Drucksystems sowie dessen Funktionsprüfung (z. B. Testdruck, Papierlauf, usw.) und – soweit erforderlich – eine Basiseinweisung des Kunden in die Arbeit mit dem *Vertragsgegenstand*.

(2) Auch die Installation und Inbetriebnahme von zusätzlicher Software ist Gegenstand einer Installation.

(3) Das *Kompetenzcenter Digital* von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr Installationsaufträge entgegen.

§ 11 Reparatur, Entstörung und Wartung als Service-Einzelauftrag

(1) Sollten Reparaturen, Entstörungen und Wartungen notwendig werden, die nicht im *Servicevertrag Digital* enthalten oder die nach § 6 ausgeschlossen sind, gelten folgende Regelungen:

Ein von einem Kunden erteilter *Service-Einzelauftrag* umfasst, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart:

- die Durchführung aller Arbeiten, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft des *Vertragsgegenstandes* und seiner Komponenten nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik

notwendig sind;

- die Lieferung aller hierzu erforderlichen Serviceteile gemäß § 12. Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren von *Heidelberg* umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von *Heidelberg* über;
- den Einbau der Serviceteile;
- die Funktionsprüfung der zur Reparatur, Entstörung oder Wartung übergebenen Anlagegruppen, nicht jedoch die Prüfung der Funktionsfähigkeit der gesamten Anlage.

(2) Da der Zeitaufwand für die Reparatur, Entstörung oder Wartung eines digitalen Drucksystems unter anderem von dessen Alter und Erhaltungszustand sowie den 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 umfangreicherer Arbeiten oder dem Einbau von Serviceteilen jedoch die Zustimmung des Kunden einholen, sofern

- ein vom Kunden ausdrücklich gesetztes Kostenlimit überschritten werden müsste;
- der voraussichtliche Reparaturaufwand in einem auffälligen Missverhältnis zum Gebrauchswert des zu reparierenden digitalen Drucksystems stehen würde.

(3) Das *Kompetenzcenter Digital* von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr Störungsmeldungen und Wartungsaufträge entgegen.

§ 12 Lieferungen von Serviceteilen und Verbrauchsmaterialien als Service-Einzelauftrag

(1) Die Lieferung von Serviceteilen und Verbrauchsmaterialien erfolgt, soweit nicht im *Servicevertrag Digital* enthalten, über eine separate *Bestellung Service-Einzelauftrag*.

(2) Erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs nicht über die Zählerstände, sind die benötigten Tonerkartuschen über eine separate *Bestellung Service-Einzelauftrag* zu bestellen und separat zu bezahlen.

(3) Die Lieferung der Serviceteile, Tonerkartuschen und Verbrauchsmaterialien erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb Deutschlands ab einem Bestellwert von 100,- € versandkostenfrei. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier, ICE), wird dies gesondert berechnet.

(4) Das *Kompetenzcenter Digital* von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr Bestellungen von Serviceteilen, Tonerkartuschen und Verbrauchsmaterialien entgegen. Zusätzlich steht für Bestellungen der Online Shop von *Heidelberg* im Internet zur Verfügung.

§ 13 Sonstige Service-Einzelaufträge

(1) Ein *Service-Einzelauftrag* umfasst

- bei einem Instruktions- oder Trainingsauftrag die Unterweisung der vom Kunden benannten Personen in die

Arbeits- und Funktionsweise des digitalen Drucksystems und/oder Software;

- bei einer mündlichen Anwenderberatung (z. B. durch einen Servicemitarbeiter vor Ort oder per Telefon durch das *Kompetenzcenter Digital*) die Bereitstellung und Übermittlung von verfügbarem Anwenderwissen, im Falle von Software jedoch nur für die jeweils aktuelle und die Vorgängerversion.

(2) Bei weiter gehenden Beratungsaufträgen (z. B. Druckreiplanung) oder sonstigen Dienstleistungen (z. B. Prinect Workflow-Anbindung, Print Color Management-Maßnahmen) und/oder Softwarelieferungen wird *Heidelberg* den Leistungsumfang separat anbieten und berechnen.

(3) Das *Kompetenzcenter Digital* von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr sonstige *Service-Einzelaufträge* entgegen.

IV. Gemeinsame Regelungen für Serviceverträge und Service-Einzelaufträge

§ 14 Vergütung von Dienstleistungen

(1) Alle von *Heidelberg* angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen eines *Servicevertrages Digital* oder von *Service-Einzelaufträgen* erfolgen grundsätzlich gegen Vertragsgebühr bzw. Vergütung, sofern sie *Heidelberg* nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Sämtliche Vertragsgebühren und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Die Vergütung von *Serviceverträgen Digital* richtet sich nach § 7.

(3) Die Vergütung von *Service-Einzelaufträgen* sowie vom Kunden zu tragende Reisekosten sind in den *Kostensätzen Digital* in ihrer jeweils gültigen Fassung festgelegt. Die von *Heidelberg* genannten Preise beruhen auf den Kostenfaktoren zum Zeitpunkt des Angebots. Bei Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren nach Abschluss des *Service-Einzelauftrages* (insbesondere Gehälter und Löhne oder Materialpreisänderungen) behält sich *Heidelberg* eine angemessene Anpassung vor, wenn zwischen Abschluss und Durchführung der Leistung mindestens vier Monate liegen; es gelten in diesem Fall die bei Beginn der Durchführung gültigen Preise als vereinbart. Die Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren wird *Heidelberg* dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

(4) Soweit die Vergütung auf Basis der *Kostensätze Digital* zu berechnen ist, ist dafür der vom Kunden abzuzeichnende *Serviceauftrag und Arbeitsbericht* maßgebend. Darin werden die Arbeitszeit und Arbeitsleistung festgehalten. Dabei werden angefangene 15 Minuten auf eine Viertelstunde aufgerundet. *Heidelberg* behält sich vor, die *Kostensätze Digital* für Arbeitsstunden und Reisekosten angemessen anzupassen, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern. Es empfiehlt

sich, die jeweils geltenden *Kostensätze Digital* bei Auftragserteilung beim *Kompetenzcenter Digital* zu erfragen.

§ 15 Zahlung

(1) Zahlungen sind vom Kunden bar ohne jeden Abzug frei Zahlstelle der *Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* sofort nach Erhalt der Rechnung zu leisten.

(2) Bei Verzug werden Verzugszinsen gemäß § 288 BGB berechnet; der Nachweis eines niedrigeren Schadens bleibt unberührt.

(3) Der Kunde ist nur dann zur Aufrechnung berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von *Heidelberg* anerkannt sind.

§ 16 Sicherungs-Miteigentum; Pfandrecht

(1) Zur Sicherung der Forderungen, die zugunsten *Heidelberg*s durch Dienstleistungen entstanden sind oder entstehen, räumt der Kunde *Heidelberg* in der Höhe des Rechnungswertes für die Dienstleistung *Heidelberg*s das Miteigentum an dem *Vertragsgegenstand* und seinen Komponenten ein, die Gegenstand der Dienstleistung waren. Bis zur vollständigen Erfüllung der Forderung verwahrt der Kunde den *Vertragsgegenstand* und seine Komponenten unentgeltlich für *Heidelberg*.

(2) Bei Reparaturen in einem Werk von *Heidelberg* oder eines anderen Herstellers bestellt der Kunde *Heidelberg* an der Anlage ein Pfandrecht zur Sicherung aller durch Dienstleistungen entstandenen oder entstehenden Forderungen, soweit diese Forderungen nicht bereits gemäß § 16 Absatz 1 gesichert sind.

(3) Das Miteigentum und Pfandrecht von *Heidelberg* erlischt mit vollständigem Ausgleich der Rechnung.

§ 17 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

(1) Der Kunde verpflichtet sich, das digitale Drucksystem gemäß den ihm übertragenen Bedienungspflichten in sorgfältiger Weise zu benutzen sowie die Pflege- und Gebrauchsempfehlungen von *Heidelberg* bzw. vom Hersteller zu befolgen. Der Kunde verpflichtet sich, alle Wartungs- und sonstigen Arbeiten am *Vertragsgegenstand* und seinen Komponenten nur durch *Heidelberg* oder mit deren Zustimmung ausführen zu lassen sowie während des Vertragszeitraumes ausschließlich Originalmaterialien zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit des digitalen Drucksystems zu verwenden. Der Kunde hat verantwortliche Bedienungskräfte zu benennen, die von *Heidelberg* eingewiesen werden. Der Kunde hat auftretende Störungen am *Vertragsgegenstand Heidelberg* unverzüglich mitzuteilen. Falls eine Remote-Anbindung der Systeme vereinbart wurde, ist der Kunde für die Anbindungsmöglichkeit an vorhandene Schnittstellen verantwortlich.

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

(3) 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.

(4) 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, Heizung/Klimatisierung, Wasser, Druckluft;
- Netzwerkanbindung (geeignet für die Anbindung eines Workflowsystems sowie für den *Heidelberg Remote Service*);
- Papier, Toner und andere zum Betrieb des digitalen Drucksystems erforderliche Verbrauchsmaterialien;
- zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschleißbare Räume.

(5) Der Kunde stellt sicher, dass vor Beginn einer Installation, Reparatur und/oder Wartung des digitalen Drucksystems alle dazu erforderlichen Teile an Ort und Stelle verfügbar und alle Vorarbeiten soweit fertig gestellt sind, dass die Servicetechniker von *Heidelberg* die Arbeiten sofort nach Ankunft beginnen und ohne Unterbrechung durchführen können. Der Kunde wird zusätzlich vor der Durchführung der Installations-, Reparatur- und/oder Wartungsarbeiten jeweils Sicherungen des Datenbestandes des *Vertragsgegenstandes* durchführen.

(6) Der Kunde unterrichtet *Heidelberg* unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die den *Servicevertrag Digital*, den *Service-Einzelauftrag* oder deren Durchführung betreffen.

§ 18 Mängelansprüche

(1) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt ein Jahr ab Erbringung der Serviceleistung bzw. Lieferung der Serviceteile, der ORUs oder des Toners. Mängel hat der Kunde *Heidelberg* unverzüglich mitzuteilen. Die Verjährungsfrist

wird durch Nachbesserung nicht erneuert oder verlängert. Mängelansprüche für die im Rahmen der Nachbesserung eingebauten Serviceteile verjähren spätestens 12 Monate nach Gefahrübergang.

(2) Mängelansprüche sind ausgeschlossen, sofern ein Mangel auf einer Verletzung der Sorgfaltspflichten des Kunden beruht, insbesondere dem unsachgemäßen Betrieb durch z. B. die Verwendung von nicht vom Hersteller zum Einsatz freigegebenen Verbrauchsmaterialien oder Serviceteilen, die unsachgemäße Bedienung oder Behandlung oder eine nicht von *Heidelberg* bzw. dem Hersteller freigegebene Änderung bzw. Umarbeitung des *Vertragsgegenstandes*.

(3) Mängelansprüche sind auch dann ausgeschlossen, wenn am *Vertragsgegenstand* Eingriffe vom Kunden oder von Dritten vorgenommen wurden, die hierzu von *Heidelberg* nicht autorisiert wurden oder wenn der *Vertragsgegenstand* ohne die Zustimmung von *Heidelberg* an einen anderen geografischen Standort gebracht wurde und ein etwaiger Schaden darauf zurückzuführen ist.

(4) Im Übrigen gewährleistet *Heidelberg* die fachgerechte Ausführung der Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Regelungen des § 19 dieser *Servicebedingungen Digital*. Bei Vorliegen eines nachgewiesenen Fehlers in der erbrachten Dienstleistung leistet *Heidelberg* baldmöglichst kostenlose Nacherfüllung.

§ 19 Haftung

(1) *Heidelberg* haftet für Schäden nur, soweit sie selbst oder ihre Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen diese Schäden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben. Dies gilt für alle Ansprüche einschließlich Ansprüchen wegen Stillstandzeiten, Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinns, Datenverlusts, Verlusts von Informationen und einzelnen Datensätzen, Produktionsausfalls und ähnlicher Folgeschäden, unabhängig von der Art ihres Rechtsgrundes. Die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten bleibt unberührt; in diesem Fall ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

(2) *Heidelberg* haftet in jedem Fall nicht für vertragsuntypische und daher unvorhersehbare Schäden sowie für mittelbare Schäden, solange *Heidelberg* keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet werden kann.

(3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherheitskopien sowie Einsatz eines adäquaten Virenschutzes eingetreten wäre.

(4) Für Ratschläge, die die Fachleute von *Heidelberg* dem Kunden außerhalb des vertraglich geschuldeten Umfangs als Gefälligkeit erteilen, übernimmt *Heidelberg* keine Haftung; dies gilt entsprechend für Hilfeleistungen.

(5) Verzögern sich die im Betrieb des Kunden durchzuführenden Arbeiten ohne Verschulden von *Heidelberg* oder ihrer Mitarbeiter, hat der Kunde die dadurch verursachten Mehrkosten zu tragen.

§ 20 Leistungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

(1) Leistungsort für alle sich aus dem *Servicevertrag Digital* oder *Service-Einzelaufträgen* ergebenden Verpflichtungen ist Heidelberg bzw. der Ort der zuständigen *Heidelberg* Niederlassung, soweit nichts Anderes vereinbart ist.

(2) Bei Verträgen mit Kaufleuten sowie mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Heidelberg als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

(3) Soweit die vorstehenden Bedingungen keine abschließende Regelung enthalten, gilt deutsches Recht; die Anwendung des Wiener Übereinkommens über den Internationalen Warenkauf ist ausgeschlossen.

§ 21 Nebenabreden, Teilunwirksamkeit, Sonstiges

(1) Diese *Servicebedingungen* und die hierin in Bezug genommenen schriftlichen Vereinbarungen gelten abschließend für die Umsetzung der vereinbarten Dienstleistungen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) Sollte eine der Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so behält der Vertrag im Übrigen seine Wirksamkeit.

(3) *Heidelberg* behält sich vor, einzelne Dienstleistungen durch Personal des Herstellers oder andere autorisierte Partner durchführen zu lassen. Im Übrigen sind Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht übertragbar.

Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

Gutenbergring 19
69168 Wiesloch

