

Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme

Gültig ab 1. April 2020

§ 1 Geltungsbereich

Diese *Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme* gelten neben bzw. ergänzend zu den *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH für digitale Drucksysteme* für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der *Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* (Heidelberg), der *SystemService*, an digitalen Drucksystemen 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. Wünscht ein Kunde einen Anspruch auf Entsendung außerhalb der Regelarbeitszeit zu erwerben, kann er dies vorbehaltlich eines Angebotes des Heidelberg *SystemService* gegen Berechnung bestellen.

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

(1) Alle Dienstleistungen von Heidelberg Fachleuten werden nach Zeitaufwand zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer

| Kategorie | 1 | 2 |
|----------------------------------|---|---|
| Kostensatz* | 164,- | 199,- |
| Produkt | Digitale Drucksysteme; Zubehör für digitale Drucksysteme | Software für digitale Drucksysteme; Prinect Workflow Systeme; Server, Netzwerke; alle netzwerk-, system- und workfloworientierten Arbeiten |
| Reisekosten nach Aufwand* | 118,- | |

* pro Stunde in Euro, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer

berechnet. Maßgebend für die Berechnung von Service-Einzelaufträgen vor Ort in Kundenbetrieben ist der vom Kunden abzeichnende *Serviceauftrag und Arbeitsbericht*. Heidelberg behält sich vor, die Kostensätze für Arbeitsstunden angemessen anzupassen. Es empfiehlt sich, die jeweils geltenden Kostensätze bei Auftragserteilung bei der zuständigen Heidelberg Niederlassung 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 einen Bereitschaftsanspruch gemäß § 3 erworben haben.

§ 5 Reisekosten

(1) Die Reisekosten zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer im Rahmen von Dienstleistungen werden von der zuständigen Heidelberg Niederlassung 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) Der Heidelberg *SystemService* ermöglicht seinen Kunden grundsätzlich, zwischen der Reisekostenpauschale und einer Berechnung der Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand für Hin- und Rückfahrt zu wählen. Die Basis für die Berechnung der Reisekosten nach Aufwand ist in der Tabelle der Kostensätze genannt. Die getroffene Wahl ist für mindestens ein Jahr bindend.

(3) Wünscht der Kunde eine Berechnung der Reisekosten nach Aufwand, so muss er dies seiner zuständigen Heidelberg Niederlassung 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 85,- Euro 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 nach Aufwand an den Kunden zu berechnen.

§ 6 Servicedienstleistungen vor Ort in Kundenbetrieben

Serviceleistungen von Heidelberg vor Ort in Kundenbetrieben werden entweder nach Aufwand je Arbeitsstunde in Höhe der in § 4 aufgeführten Kostensätze, oder dem Pauschalsatz von 1.510,- Euro jeweils zuzüglich den ggf. zusätzlich anfallenden Reisekosten und Zuschlägen sowie der gesetzlichen Umsatzsteuer abgerechnet. Speziell für die Berechnung von Instruktions-, Trainings- und Beratungsleistungen werden hierbei die Kostensätze der Kategorie 2 aus § 4 zugrunde gelegt.

§ 7 Servicedienstleistungen in Schulungsräumen der Heidelberg Print Media Academy oder einer Heidelberg Niederlassung

(1) Instruktions- und Trainingsleistungen von Heidelberg in Schulungsräumen der Heidelberg Print Media Academy oder einer Heidelberg Niederlassung werden entweder nach den entsprechenden Preislisten oder individuellen Angeboten berechnet.

(2) Sonstige Beratungsleistungen werden nach Aufwand je Arbeitsstunde in Höhe der Kostensätze der Kategorie 2 zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet.

§ 8 Spezielle Dienstleistungsprodukte

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

Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

SystemService
Gutenbergring 19
69168 Wiesloch