Servicebedingungen (Leistungsbeschreibung)
der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

gültig ab 1. März 2023

A. Allgemeines

1.1 Diese Servicebedingungen beschreiben alle Service-Dienstleistungen, die die Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (Heidelberg) erbringt, soweit nicht in der Auftragsbestätigung etwas Abweichendes geregelt ist.

1.2 Für die Leistungserbringung gelten

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen von Heidelberg und
- die Kostensätze für Serviceleistungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH.

Die vorgenannten Dokumente können unter www.heidelberg.com/agb-deutschland eingesehen und heruntergeladen werden und werden auf Nachfrage des Kunden jederzeit kostenlos zur Verfügung gestellt.

B. Serviceverträge mit Laufzeit

Die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen unter Abschnitt B gelten für reine Serviceverträge (ausgenommen Consumables und Prinect) für nicht digitale Maschinen und Komponenten (beispielsweise Heidelberg-Partner-Programm oder SystemService-Verträge), soweit sie in den Serviceverträgen genannt sind und in den Serviceverträgen nichts Abweichendes geregelt ist.

1. Remote Service

1.1 Leistungsumfang Remote Service

Nach Meldung einer Störung an einer Maschine oder Komponente führt Heidelberg eine Ferndiagnose durch. Soweit dies möglich ist, behebt Heidelberg die Störung telefonisch oder internetunterstützt. Anderenfalls leitet Heidelberg in Absprache mit dem Kunden weitere Maßnahmen zur Reparatur und Entstörung ein, die der Kunde separat nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten bestellen oder unter den jeweils dafür angebotenen Leistungspaketen beziehen kann.

1.2 Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

Die Serviceannahme von Heidelberg nimmt Montag bis Sonntag rund um die Uhr Störungsmeldungen an. Heidelberg stellt die telefonische Unterstützung innerhalb der festgelegten Reaktionszeit bereit. Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch die Serviceannahme und dem Beginn der telefonischen Unterstützung mit oder ohne internetbasierter Servicediagnose an der vereinbarten Maschine oder Komponente. Der Lauf der Reaktionszeit wird nur innerhalb der Regelarbeitszeit, gegebenenfalls mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag, gemessen. Zeiten außerhalb der Regelarbeitszeit bleiben für die Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.

Heidelberg führt den Remote Service während der Regelarbeitszeit aus. Außerhalb der Regelarbeitszeit führt Heidelberg Remote Services unter dem Globalen Expertennetzwerk (GEN) 24/7 aus.

1.3 Technische Voraussetzungen

Die Durchführung einer Remote Servicediagnose setzt voraus, dass der Kunde die dazu notwendige technische Infrastruktur eingerichtet hat. Um Remote Services verwenden zu können, benötigt der Kunde insbesondere die aktuelle Steuerungssoftware der Maschine und ein kompatibles Endgerät. Endgeräte werden nicht von Heidelberg zur Verfügung gestellt.

1.4 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Vor-Ort-Technikereinsätze, Serviceteile und Software sind nicht Bestandteil des Leistungsumfangs des Remote Service. Reports und sonstige Informationen über den Zustand der Maschine des Kunden, die dem Kunden im Rahmen des Remote Service von Heidelberg zur Verfügung gestellt werden, stellen kein abschließendes Monitoring der Maschine dar und ersetzen nicht eine regelmäßige Wartung der Maschine.

2. Wartungsservice

2.1 Leistungsumfang Wartungsservice

Heidelberg führt Wartungen an den Maschinen und Komponenten in den von Heidelberg festgelegten Wartungsintervallen durch.

2.2 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 von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

2.3 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang einer Wartung nicht enthalten ist:

- Software, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates und die damit verbundenen Dienstleistungen;
- die Lieferung von Serviceteilen, es sei denn, diese sind in der jeweilig geltenden Wartungsteileliste enthalten und werden vom Servicetechniker nach seinem fachmännischen Ermessen ausgetauscht. Serviceteile werden nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten berechnet;
- der Einbau von Serviceteilen, soweit diese nicht in der Wartungscheckliste enthalten sind;
- die Behebung von Funktionsstörungen, die Reparatur von Maschinen und Komponenten, auch wenn deren fehlerhafter Zustand während oder nach einer Wartung oder zwischen zwei Wartungen bekannt wird; und
- Kundenseitig durchzuführende Wartungstätigkeiten gemäß Wartungshandbuch;

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt. Alternativ kann der Kunde diese Leistungen unter den jeweils dafür angebotenen Leistungspaketen separat bestellen.

3. Reparaturen und Entstörungen

3.1 Leistungsumfang

Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen einer Reparatur oder Entstörung an Maschinen und Komponenten zu erbringen hat, ergibt sich regelmäßig aus den technischen Notwendigkeiten. Falls nichts anderes vereinbart ist, umfasst der Leistungsumfang die Durchführung aller Arbeiten und den Einbau der Serviceteile, die zur Wiederherstellung des Zustandes wie vor der eingetretenen Funktionsstörung der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind und im Rahmen des vereinbarten Leistungspakets enthalten sind.

Sollte zur Wiederherstellung des Zustandes wie vor der eingetretenen Funktionsstörung die Reinstallation der beim Kunden benutzten Betriebssystem- und Anwendungssoftware notwendig werden, ist diese Leistung ebenfalls enthalten.

Wird eine Reparatur aus technischer oder wirtschaftlicher Sicht von Heidelberg als nicht sinnvoll erachtet, ist die Bereitstellung einer Maschine oder Komponente als Ersatz nicht enthalten.

3.2 Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

Die Serviceannahme von Heidelberg nimmt grundsätzlich von Montag bis Sonntag rund um die Uhr Störungsmeldungen an. Heidelberg stellt Servicetechniker zur Behebung von akuten Funktionsstörungen an Maschinen und Komponenten innerhalb einer festgelegten Reaktionszeit von zwölf Stunden bereit.

Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch die Serviceannahme und dem Eintreffen eines Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Der Lauf der Reaktionszeit wird nur innerhalb der Regelarbeitszeit Montag bis Freitag 7.00 bis 17.00 Uhr (Regelarbeitszeit), gegebenenfalls mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag, gemessen. Zeiten außerhalb der Regelarbeitszeit bleiben für die Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.

Heidelberg führt die Reparaturen und Entstörungen während der 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 jeweils gültigen Kostensätzen von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

3.3 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang des Reparaturservice nicht enthalten sind folgende Leistungen:

- Software, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates und die damit verbundenen Dienstleistungen;
- Nachrüstungen und Erweiterung der Funktionsumfänge, wie z.B. Hardware Upgrades, Zusatzaggregate
- ein Anschluss von zusätzlichen Fremdgeräten;
- die Lieferung von Serviceteilen; diese wird nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten berechnet;
- Arbeiten zur Überholung der gesamten Maschine oder Komponente sind nicht im Reparaturservice enthalten und werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt;
- der Einbau von Verbrauchs- und Verschleißteilen;
- 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 und Maschinenbruch);
- die Beseitigung von Schäden, die durch mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Eingriffe Dritter, nicht fachmännische Bedienung, die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen (wie z.B. Nichteinhaltung des Wartungsplans durch den Kunden) und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien sowie durch höhere Gewalt entstehen;
- die Beseitigung von Schäden, wenn die Maschine oder Komponente im Betrieb des Kunden in funktioneller Verbindung mit bereits vorhandenen oder von dritter Seite erworbenen Hard- und Softwarekomponenten oder Verbrauchsmaterialien (z.B. Druckplatten, Farben oder Papier) benutzt werden, sofern die Störung durch diese oder deren mangelnde Kompatibilität mit der jeweiligen Heidelberg Maschine oder Komponente verursacht wird (sofern Heidelberg eine Kompatibilität mit Fremdprodukten zugesichert, bezieht sich dies nur auf die zum Zeitpunkt dieser Zusicherung aktuelle Produktversion, nicht jedoch auf ältere oder künftige Produktversionen, Software-Upgrades, Service Releases oder Software-Updates dieses Produkts).Wünscht der Kunde die Behebung von Störungen der vorgenannten Art, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen und Serviceteile nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt.

4. Teileversorgung

4.1 Leistungsumfang

Alle Heidelberg Serviceteile sind im Heidelberg System in Reparaturteile, Verschleißteile, Verbrauchsteile und Verbrauchsmaterialien eingeteilt. Die zu liefernden Serviceteile können entweder neue Serviceteile oder neuwertige Serviceteile sein, die in Funktion, Leistungsfähigkeit und Haltbarkeit neuen Serviceteilen gleichwertig sind.

Im Rahmen des Moduls Teileversorgung liefert Heidelberg dem Kunden ausschließlich von Heidelberg definierte Reparaturteile, die zur Reparatur oder Entstörung von Maschinen und Komponenten nach dem fachmännischen Ermessen von Heidelberg notwendig sind.

4.2 Rückgabepflicht ausgetauschter Serviceteile

Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von Heidelberg mit dem Ausbau über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile – bei Datenträgern (soweit nicht anders vereinbart) nach Löschung aller personenbezogenen Daten – an Heidelberg zurückzusenden.

4.3 Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten

Heidelberg nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr sowie am Samstag in der Zeit von 8.00 bis 14.00 Uhr Serviceteilebestellungen entgegen. Die Lieferung der Serviceteile erfolgt im Regelfall am folgenden Werktag versandkostenfrei, wenn die Bestellung bei Heidelberg bis 18.00 Uhr aufgegeben wird. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z.B. Frühzustellung, Kurier), wird dies gesondert berechnet.

4.4 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang des Moduls Teileversorgung nicht enthalten ist:

- die Lieferung von Sonderkomponenten, Verschleißteilen, Verbrauchsteilen und Verbrauchsmaterialien (Verschleißteile, Verbrauchsteile und Verbrauchsmaterialien sind von Heidelberg definiert und besonders gekennzeichnet. Diese Definition kann von Zeit zu Zeit von Heidelberg in angemessenem Umfang geändert werden. Sie werden von Heidelberg auf Wunsch benannt. Die Lieferung von Sonderkomponenten Verschleißteilen und Verbrauchsmaterialien und Verbrauchsteilen erfolgt nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten);
- Serviceteile zur Überholung der gesamten Maschine oder Komponenten (diese werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt);
- Funktionserweiterungen, Hardware-Upgrades;
- Software, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates;
- der Einbau der gelieferten Serviceteile;
- die Behebung von Funktionsstörungen;
- die Reparatur von Maschinen und Komponenten;
- sonstige Dienstleistungen;
- die Lieferung von Serviceteilen als Ersatz für solche Serviceteile, die wegen außerhalb der Maschine liegender Umstände defekt geworden sind und 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 und Maschinenbruch);
- die Lieferung von Serviceteilen, die nicht unmittelbar eingebaut, sondern vom Kunden zur späteren Verwendung eingelagert werden.
- 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 und Maschinenbruch);
- die Beseitigung von Schäden, die durch mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Eingriffe Dritter, nicht fachmännische Bedienung, die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen (wie z.B. Nichteinhaltung des Wartungsplans durch den Kunden) und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien sowie durch höhere Gewalt entstehen;
- die Beseitigung von Schäden, wenn die Maschine oder Komponente im Betrieb des Kunden in funktioneller Verbindung mit bereits vorhandenen oder von dritter Seite erworbenen Hard- und Softwarekomponenten oder Verbrauchsmaterialien (z.B. Druckplatten, Farben oder Papier) benutzt werden, sofern die Störung durch diese oder deren mangelnde Kompatibilität mit der jeweiligen Heidelberg Maschine oder Komponente verursacht wird (sofern Heidelberg eine Kompatibilität mit Fremdprodukten zugesichert, bezieht sich dies nur auf die zum Zeitpunkt dieser Zusicherung aktuelle Produktversion, nicht jedoch auf ältere oder künftige Produktversionen, Software-Upgrades, Service Releases oder Software-Updates dieses Produkts).

4.5 Wünscht der Kunde die Durchführung der vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt. Alternativ kann der Kunde diese Leistungen unter den jeweils dafür angebotenen Leistungspaketen separat bestellen.

5. Allgemeine technische Voraussetzungen

Der Abschluss eines Service-Laufzeitvertrages für Maschinen und Komponenten setzt voraus, dass sich die Maschinen und Komponenten in technisch einwandfreiem Zustand befinden. Maschinen und Komponenten, bei denen die Frist für die Verjährung von Mängelansprüchen bereits abgelaufen ist, werden nur aufgenommen, nachdem sie von Heidelberg einer Überprüfung unterzogen wurden. 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.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle baulichen Voraussetzungen am Aufstellort der Maschine oder Komponente 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.

6.2 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.

6.3 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;
- zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschließbare Räume.

6.4 Der Kunde stellt sicher, dass vor Beginn der Installation einer Maschine oder Komponente alle dazu erforderlichen Teile an Ort und Stelle verfügbar und alle Vorarbeiten soweit fertig gestellt sind, dass die Servicetechniker von Heidelberg die Installation sofort nach Ankunft beginnen und ohne Unterbrechung durchführen können.

6.5 Der Kunde unterrichtet Heidelberg unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die wesentlich für die Leistungserbringung von Heidelberg sind.

C. Serviceverträge mit Laufzeit für digitale Drucksysteme und Komponenten

1. Leistungsumfang

1.1 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 Er-messen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind.

1.2 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.

1.3 Zum Leistungsumfang des Servicevertrages Digital gehört bei den tonerbasierten Digitaldruck-systemen auch die Lieferung der benötigten Toner-kartuschen (inklusive der Bevorratung höchstens eines kompletten Satzes Tonerkartuschen zur Gewährleis-tung 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.

1.4 Der Leistungsumfang des Servicevertrages Digital für tintenbasierte Digitaldrucksysteme wird individuell einzelvertraglich vereinbart.

1.5 Falls beim Kauf des Vertragsgegenstandes zusätzlich 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.

2. Annahme von Störungsmeldungen, Reaktions- und Einsatzzeiten

2.1 Heidelberg nimmt Störungsmeldungen unter der Tele-fonnummer 0800 9292333 von Montag bis Sonntag rund um die Uhr an. Heidelberg stellt Servicetechniker zur Behebung akuter Funktionsstörungen an tonerbasierten digitalen Drucksystemen innerhalb einer durchschnittlichen Reaktionszeit von acht Stunden bereit.
Für verkehrstechnisch schwierig erreichbare Kunden auf Inseln der Nord- und Ostsee können längere Reak-tionszeiten eintreten. Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden durch Heidelberg und dem Eintreffen des Servicetechnikers am festgelegten Einsatzort. Der Lauf der Reaktionszeit wird nur innerhalb der Regelarbeitszeit Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 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 von Heidelberg zusätzlich gegen separate Berechnung bestellen.

2.2 Heidelberg führt die Reparaturen, Entstörungen und Wartungen während der Regelarbeitszeit aus. Wünscht der Kunde deren Durchführung außerhalb der Regelarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicetechniker verfügbar, so werden dafür An-trittsgebühren und Zuschläge gemäß den gültigen Kostensätzen gesondert in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf Entsendung eines Servicetechnikers außerhalb der Regelarbeitszeit besteht nicht. Wünscht ein Kunde einen Anspruch auf Ent-sendung außerhalb der Regelarbeitszeit zu er-werben, kann er dies vorbehaltlich eines Angebotes von Heidelberg zusätzlich gegen separate Berech-nung bestellen.

3. 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 von Verbrauchsmaterialien; zusätzlichen 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 freigegebe-ner Serviceteile, Verbrauchsmaterialien und/oder Verschleißteile erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht lasergeeigneten Druck-farben erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht freigegeben Bedruck-stoffen und/oder der Verwendung von bereits vor-gedruckten oder vorbehandelten, aber nicht geeig-neten Druckbogen 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 beschrieben sind.

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

4. 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 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.

5. Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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, Tinte und andere zum Betrieb des digitalen Drucksystems erforderliche Verbrauchsmaterialien;
- zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschließbare Räume.

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 Vertragsgegenstandeserstellen.

5.5 Der Kunde unterrichtet Heidelberg unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die zur Durchführung der Leistungen relevant sind.

D. Service-Einzelaufträge

1. Installation

Der Service-Einzelauftrag für eine Installation umfasst die Aufstellung und Installation einer montiert gelieferten oder zu Transportzwecken zerlegten Maschine oder Komponente sowie deren Funktionsprüfung (z.B. Andruck, Papierlauf, Testbelichtung.). Auch die Installation und Inbetriebnahme von Software ist Gegenstand einer Installation.

2. Reparatur und Entstörung

Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen eines Service-Einzelauftrages für Reparatur oder Entstörung erbringt, ergibt sich regelmäßig aus den technischen Notwendigkeiten. So umfasst ein von einem Kunden erteilter Service-Einzelauftrag, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart:

- die Durchführung aller Arbeiten, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind;
- die Lieferung aller hierzu erforderlichen Serviceteile. Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von Heidelberg über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile an Heidelberg zurückzusenden;
- den Einbau der Serviceteile;
- die Funktionsprüfung der zur Reparatur oder Entstörung übergebenen Anlagegruppen, nicht jedoch die Prüfung der Funktionsfähigkeit der gesamten Anlage. Da der Zeitaufwand für die Reparatur und Entstörung einer Maschine oder Komponente unter Anderem von deren 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 möglichst 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 der zu reparierenden Anlage stehen würde.

3. Lieferung von Serviceteilen

3.1 Teilnahme am Austauschverfahren

Soweit ein Serviceteil von einem Austauschverfahren von Heidelberg umfasst ist, muss der Kunde das ausgetauschte Serviceteil an Heidelberg zurücksenden. Stellt Heidelberg nach dessen Erhalt fest, dass es im Herstellerwerk mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand repariert werden kann, erteilt Heidelberg eine anteilige Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Serviceteiles. Die Höhe der Gutschrift legt Heidelberg nach billigem Ermessen fest. In jedem Fall geht das Eigentum an dem zurückgesendeten Serviceteil auf Heidelberg über.

3.2 Retournierung von ungebrauchten Serviceteilen

Heidelberg ist grundsätzlich nicht zur Retournierung von gekauften und ungebrauchten Serviceteilen verpflichtet. Heidelberg ist in Einzelfällen zu einer Retournierung nur unter dem Vorliegen der folgenden Voraussetzungen bereit:

- die Serviceteile müssen durch den Kunden selbst zuvor bei Heidelberg erworben worden sein und
- die Serviceteile sind ungebraucht, original verpackt und versiegelt und
- sie gehen spätestens fünf (5) Tage nach Anlieferung beim Kunden wieder bei Heidelberg ein.

Sofern Heidelberg die Retournierung annimmt, erhält der Kunde eine Gutschrift auf den ursprünglichen Kaufpreis, abzüglich einer pauschalen Entschädigung für den Retournierungsaufwand und der Kosten der Wiedereinlagerung. Die Höhe der anfallenden Kosten der Retournierung und Wiedereinlagerung sind jeweils den aktuell geltenden Kostensätzen zu entnehmen (http://www.heidelberg.com/agb-deutschland). Sollten Retournierungen unter den zuvor genannten Voraussetzungen, aber mit aufgebrochenem Siegel eingehen, so behält sich Heidelberg das Recht vor, diese abzulehnen oder zunächst die erforderliche Qualitätsprüfung auf Kosten des Kunden vorzunehmen und im Anschluss über die Retournierung zu entscheiden. Die Höhe der anfallenden Gebühren der Qualitätsprüfung sind jeweils den aktuell geltenden Kostensätzen zu entnehmen. Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Voraussetzungen ist eine Gutschrifterteilung ebenfalls ausgeschlossen.

3.3 Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten

Die Serviceannahme von Heidelberg nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr sowie am Samstag in der Zeit von 8.00 bis 14.00 Uhr Serviceteilebestellungen entgegen. Die Lieferung der Serviceteile erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb Deutschlands für bestimmte Versandarten ab einem in den jeweils geltenden Kostensätzen festgelegten Bestellwert versandkostenfrei.

4. Sonstige Service-Einzelaufträge

4.1 Der Service-Einzelauftrag umfasst:

- bei einer Maschinenwartung die Durchführung einer Wartung gemäß der entsprechenden Heidelberg Wartungs-Checkliste;
- bei einem Instruktions- oder Trainingsauftrag die Unterweisung der vom Kunden benannten Personen in die Arbeits- und Funktionsweise der Maschinen, Komponenten oder Software;
- bei einer mündlichen Anwenderberatung (z.B. durch einen Servicemitarbeiter vor Ort oder per Telefon durch das Heidelberg Expertteam oder einen Technischen Klärer) die Bereitstellung und Übermittlung von verfügbarem Anwenderwissen, im Falle von Software jedoch nur für die jeweils aktuelle und die Vorgängerversion.

4.2 Bei weitergehenden Beratungsaufträgen (z.B. Druckereiplanung) oder sonstigen Dienstleistungen (z.B. Maschinenumzug, Maschinenüberholung, Upgrades, Prinect Workflow-Anbindung, Print Color Management-Maßnahmen) sind der Leistungsumfang und die Vergütung im jeweiligen Angebot von Heidelberg beschrieben.