

Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

Gültig ab 1. August 2020

I. Geltungsbereich und Vertragsabschluss

§ 1 Geltungsbereich

Diese *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (Servicebedingungen)* gelten für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der *Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (Heidelberg)*, der Systemservice, erbringt. Diese werden entweder als *Service-Einzelaufträge* (siehe hierzu unter Abschnitte III. und IV.) oder als genau definierte Leistungspakete im Rahmen des *Heidelberg Partner Programms* (siehe hierzu unter Abschnitte II. und IV) erbracht.

§ 2 Vertragsabschluss

(1) *Service-Einzelaufträge* werden entweder schriftlich, z. B. mit Ausfüllen und Unterzeichnung einer *Bestellung Service-Einzelauftrag* oder durch telefonische Bestellung bindend.

(2) Der Leistungsinhalt des *Heidelberg Partner Programms* wird im Regelfall mit Ausfüllen und Unterzeichnung einer *Bestellung Heidelberg Partner Programm* bindend. In der Bestellung werden auch die unter Vertrag stehenden Maschinen und Komponenten, Vertragslaufzeit, Vertragsgebühr und die Zahlungsweise festgelegt.

(3) Der Vertrag kommt erst zustande, wenn *Heidelberg* gegenüber dem Kunden die Bestellung schriftlich bestätigt oder dadurch, dass *Heidelberg* die Dienstleistung erbringt.

§ 3 Verhältnis der Bedingungen zueinander

(1) Soweit der Kunde Leistungen im Rahmen des *Heidelberg Partner Programms* bezieht, gelten vorrangig die dort beschriebenen Bedingungen. Ergänzend bzw. neben diesen Servicebedingungen gelten die

- *Verkaufs- und Lieferbedingungen der Heidelberger Druckmaschinen AG (Verkaufs- und Lieferbedingungen)* und die
- *Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (Kostensätze)* in ihrer jeweils gültigen Fassung.

(2) Diese *Servicebedingungen* gelten nicht für Leistungen, die im Rahmen der Erfüllung von Mängelansprüchen erbracht werden oder soweit andere Konditionen ausdrücklich vereinbart und von *Heidelberg* schriftlich bestätigt werden.

(3) Bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gelten vorrangig die Bestimmungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

II. Regelungen für das *Heidelberg Partner Programm*

§ 4 Reparaturen und Entstörungen im *Partner Programm* (1) **Reparaturservice**

- 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 und definierten Leistungspakets im *Heidelberg Partner Programm* 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 im *Heidelberg Partner Programm* 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 im *Partner Programm* enthalten.

(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 im vereinbarten *Heidelberg Partner Programm* 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) 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 (alternativ kann der Kunde die Serviceteile innerhalb des *Moduls Teileversorgung* beziehen, das im *Full Servicevertrag* oder *Systemservice Plus* enthalten ist);
- 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 = 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)** 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.

§ 5 Teileversorgung im Full Servicevertrag oder Systemservice Plus

(1) Leistungsumfang Modul Teileversorgung

Im Rahmen des *Moduls Teileversorgung* im *Heidelberg Partner Programm* liefert *Heidelberg* dem Kunden Serviceteile, die zur Reparatur oder Entstörung von Maschinen und Komponenten nach dem fachmännischen Ermessen von *Heidelberg* notwendig sind. Die zu liefernden Serviceteile können entweder neue Serviceteile oder neuwertige Serviceteile sein, die in Funktion, Leistungsfähigkeit und Haltbarkeit neuen Serviceteilen gleichwertig sind.

(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.

(3) Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten

Die zentrale Serviceannahme von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 6.00 bis 24.00 Uhr sowie am Samstag in der Zeit von 7.00 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) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang des *Moduls Teileversorgung* nicht enthalten ist:

- die Lieferung von 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 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);

- 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 = Maschinenbruch);
- die Lieferung von Serviceteilen, die nicht unmittelbar eingebaut, sondern vom Kunden zur späteren Verwendung eingelagert werden.

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 im *Heidelberg Partner Programm* beziehen, die separat zu bestellen sind.

§ 6 Remoteservice im *Partner Programm*

(1) Leistungsumfang Remote Service

Nach Meldung einer Störung an einer Maschine, Komponente oder Software 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 im *Heidelberg Partner Programm* beziehen kann. Der Leistungsumfang des Remoteservice ist im *Modul Remoteservice* im *Heidelberg Partner Programm* festgelegt. Die ohne entsprechenden Servicevertrag anfallenden Gebühren für den Remote Service können den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* entnommen werden.

(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 einer für dieses *Partner Programm* 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, Komponente oder Software. 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 den Remoteservice während der Regelarbeitszeit aus.

(3) Technische Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Die Durchführung einer Remote Servicediagnose setzt voraus, dass der Kunde die dazu notwendige technische Infrastruktur eingerichtet hat. Die notwendige Infrastruktur sowie weitere Mitwirkungspflichten des Kunden sind im *Modul Remoteservice* im *Heidelberg Partner Programm* festgelegt.

§ 7 Wartungsservice im *Heidelberg Partner Programm*

(1) Leistungsumfang Wartungsservice

Heidelberg führt Wartungen an den Maschinen und Komponenten in den im *Heidelberg Partner Programm* festgelegten Wartungsintervallen durch. Der Leistungsumfang des *Heidelberg Systemservice* innerhalb der Wartung sowie die Mitwirkungspflichten des Kunden sind im *Modul Wartungsservice* im *Heidelberg Partner Programm* festgelegt.

(2) Terminvereinbarungen und Einsatzzeiten

Die Wartungstermine werden zwischen *Heidelberg* und dem Kunden rechtzeitig im Voraus vereinbart. Die Wartungen werden während der Regelarbeitszeit (siehe § 6 Abs. 2) 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.

(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 Wartungsteiliste 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;
- sowie sonstige Dienstleistungen.

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 im *Heidelberg Partner Programm* beziehen, die separat zu bestellen sind.

§ 8 Nutzung von Software

(1) Nutzungsrechte für Software

Nutzungsrechte für Software (Kauf und Miete) gelten für alle Verträge, die über die Nutzung und Wartung von Software einschließlich der dazugehörigen Anwendungsdokumentation sowie über Dienst- und Beratungsleistungen geschlossen werden. Die *Allgemeinen Bedingungen für die Nutzungsüberlassung von Software (Kauf und Miete)* können im Internet unter <https://www.Heidelberg.com/AGB-Deutschland> eingesehen werden. Nutzungsrechte für Prinect® Software können über den *Prinect Production Manager* und *Prinect Systemvertrag* erworben werden.

(2) Vom Partner Programm ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang *Partner Programm* zur Nutzung von Software nicht enthalten sind:

- Nutzungsrechte für Prinect Software (diese können über den Prinect Production Manager und Prinect Systemvertrag erworben werden)
- Funktionserweiterungen (Hard- oder/und Software) müssen für Maschinen und Komponenten separat erworben werden.
- durch neue Software-Anforderungen notwendige Hardwareanpassungen oder -nachrüstungen;
- die Installation der neuen Heidelberg Prinect Software, sowie begleitender Software (z. B. Aktualisierung, Active Directory Integration, Erfüllung von Sicherheitsanforderungen, nötige Anpassungen von Netzwerkinfrastrukturen, Verzeichnisstrukturen, Virenschernern usw. des Kunden);
- Leistungen, die wegen mangelnder Kompatibilität mit nicht von *Heidelberg* gelieferter Hardware, Software oder Betriebssysteme notwendig werden;
- Anpassungen an Kundengegebenheiten (z. B. Aktualisierung, Active Directory Integration, Erfüllung von Sicherheitsanforderungen, nötige Anpassungen von Netzwerkinfrastrukturen, Verzeichnisstrukturen, Virenschernern usw. des Kunden);
- die Entwicklung von Sonderprogrammen oder die Abänderung von Standardsoftware zur Anpassung an die besonderen Anforderungen im Betrieb des Kunden.
- Leistungen in Bezug auf Backupsysteme.

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* in Rechnung gestellt.

§ 9 Weitere Dienstleistungen im Heidelberg Partner Programm

(1) Leistungsumfang bei weiteren Dienstleistungen

Heidelberg bietet weitere Dienstleistungen im Rahmen des *Heidelberg Partner Programms* an, deren genauer Inhalt in den jeweiligen Leistungspaketen beschrieben ist. Über den ausdrücklich beschriebenen Leistungsumfang hinaus vom Kunden gewünschte Leistungen werden nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* und *Preislisten* von *Heidelberg* gesondert in Rechnung gestellt.

(2) Terminvereinbarungen und Einsatzzeiten

Die Termine für die jeweiligen Dienstleistungen werden zwischen *Heidelberg* und dem Kunden rechtzeitig im Voraus

vereinbart und werden während der Regelarbeitszeit siehe § 6 Abs. 2) von *Heidelberg* ausgeführt. Wünscht der Kunde die Ausführung außerhalb der Regelarbeitszeit und ist zu diesem Zeitpunkt ein Servicemitarbeiter verfügbar, so wird dafür ein Zuschlag gemäß den jeweils gültigen *Kostensätzen* von *Heidelberg* gesondert in Rechnung gestellt.

§ 10 Technische Voraussetzungen zur Aufnahme in das Heidelberg Partner Programm

(1) Maschinen und Komponenten

Die Aufnahme von Maschinen und Komponenten in das *Partner Programm* 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 in das *Heidelberg Partner Programm* 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.

(2) Software

Die Aufnahme in die Softwarewartung des *Heidelberg Partner Programms* setzt voraus, dass der Kunde das Nutzungsrecht an der aktuellen Version der Software erworben hat.

§ 11 Vertragsdauer der Leistungspakete im Heidelberg Partner Programm;

Zurückbehaltungsrecht; Außerordentliche Kündigung

(1) Vertragsdauer

Ein Leistungspaket im *Heidelberg Partner Programm* beginnt mit dem Tag, der in der Auftragsbestätigung des *Heidelberg Partner Programms* genannt ist.

Soweit einzelvertraglich nicht anders vereinbart, läuft das *Heidelberg Partner Programm* für die Dauer von zwölf (12) Monaten (Vertragslaufzeit). Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils nach Ablauf automatisch (Vertragsverlängerung) um weitere zwölf (12) Monate, sofern nicht eine der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit das *Heidelberg Partner Programm* schriftlich kündigt. Im Falle einer automatischen Vertragsverlängerung gelten die vereinbarten Konditionen des Vertrages unverändert fort. Für die jeweilige Verlängerung gilt diese Regelung entsprechend fort. *Heidelberg* macht an dieser Stelle darauf aufmerksam, dass es Leistungspakete für Maschinen und Komponenten oder Software nicht verlängert, wenn diese nur noch mit unverhältnismäßigem Aufwand funktionsfähig erhalten werden können.

Sofern individualvertraglich eine längere Laufzeit als zwölf (12) Monate (Festlaufzeit) vereinbart wurde, endet das *Heidelberg Partner Programm* automatisch mit Zeitablauf, ohne dass es einer Kündigung durch eine der Parteien bedarf. Eine automatische Vertragsverlängerung ist im Falle einer Festlaufzeit ausdrücklich ausgeschlossen.

(2) Zurückbehaltungsrecht

Unbeschadet im Übrigen bestehender gesetzlicher Zurückbehaltungsrechte kann *Heidelberg* 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 mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden, wenn der Kunde:

- mit fälligen Zahlungen von Vertragsgebühren 30 Tage oder länger in Verzug ist;
- nicht während der gesamten Vertragsdauer die Einhaltung der technischen Rahmenbedingungen sicherstellt, die in der Dokumentation und den Bedienungshandbüchern der jeweiligen Maschine oder Komponente vorgegeben sind;
- eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an diesen Maschinen oder Komponenten vornimmt oder
- sein Recht zum Besitz an der Maschine oder Komponente verliert, zum Beispiel durch Rückgängigmachung des zugrundeliegenden Kaufvertrages;
- diese an einen anderen Standort verbringt, als zu Vertragsbeginn festgelegt wurde.

Ändert *Heidelberg* die Vertragsgebühren für Leistungspakete gemäß § 16 Absatz 1 und führt die Anpassung zu einer Steigerung der Vertragsgebühren von mehr als 3 % jährlich, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Zur Ausübung dieses außerordentlichen Kündigungsrechts muss die schriftliche Kündigung des Kunden binnen eines Monats, nachdem der Kunde die Ankündigung von *Heidelberg* erhalten hat, bei *Heidelberg* eingehen.

III. Regelungen für Service-Einzelaufträge

Neben den in diesen *Servicebedingungen* angebotenen Leistungspaketen im *Heidelberg Partner Programm* bietet *Heidelberg* Dienstleistungen auch als *Service-Einzelaufträge* an.

§ 12 Installation als Service-Einzelauftrag

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, usw.). Auch die Installation und Inbetriebnahme von Software ist Gegenstand einer Installation.

§ 13 Reparatur und Entstörung als Service-Einzelauftrag

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 gemäß § 14 Absatz 1. 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 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.

§ 14 Lieferung von Serviceteilen als Service-Einzelauftrag

(1) Geltung der Verkaufs- und Lieferbedingungen

Für die Lieferung von Serviceteilen gelten zusätzlich die *Verkaufs- und Lieferbedingungen der Heidelberger Druckmaschinen AG* in der jeweils geltenden Fassung, welche unter www.Heidelberg.com/agb-deutschland eingesehen und heruntergeladen werden kann, sowie auf Nachfrage des Kunden jederzeit kostenlos zur Verfügung gestellt werden können.

(2) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf (12) Monate ab Ablieferung der Serviceteile.

(3) Für Serviceteile, die aufgrund ihrer Beschaffenheit einer unvermeidlichen und regelmäßigen Abnutzung unterliegen, wie zum Beispiel Raket, Walzen, Bürsten, Federn, Messer, Lampen und Leuchtmittel, Datenträger, Saugbänder, Filter o. Ä., kann jedoch für eine bestimmte Lebensdauer keine Gewähr übernommen werden.

(4) Teilnahme am Austauschverfahren

Soweit ein Serviceteil von einem Austauschverfahren von *Heidelberg* umfasst ist, kann 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.

(5) 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 (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 (www.Heidelberg.com/agb-deutschland). Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Voraussetzungen ist eine Gutschrifterteilung ebenfalls ausgeschlossen.

(6) Annahme von Serviceteilebestellungen, Lieferzeiten

Die Serviceannahme von *Heidelberg* nimmt von Montag bis Freitag in der Zeit von 6.00 bis 24.00 Uhr sowie am Samstag in der Zeit von 7.00 bis 14.00 Uhr Serviceteilebestellungen entgegen. Die Lieferung der Serviceteile erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb Deutschlands ab einem in den jeweils geltenden *Kostensätzen* festgelegten Bestellwert versandkostenfrei. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier), wird dies gesondert berechnet.

§ 15 Sonstige Service-Einzelaufträge (Maschinenwartung, Instruktion o. Ä.)

(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.

(2) Bei weitergehenden Beratungsaufträgen (z. B. Druckereiplanung) oder sonstigen Dienstleistungen (z. B. Maschinenumzug, Maschinenüberholung o. Ä.) sind der Leistungsumfang und die Vergütung im Angebot von *Heidelberg* oder dem entsprechenden Leistungspaket von *Heidelberg* beschrieben.

IV. Gemeinsame Regelungen für Heidelberg Partner Programm und Service-Einzelauftrag**§ 16 Vergütung für Dienstleistungen im Rahmen des Heidelberg Partner Programms oder eines Service-Einzelauftrages**

(1) Alle von *Heidelberg* angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen eines *Heidelberg Partner Programms* 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 Vertragsgebühr für die Leistungspakete im *Partner Programm* wird in der Auftragsbestätigung *Heidelberg Partner Programm* festgelegt.

(3) Soweit *Heidelberg* über den Leistungsumfang des jeweiligen *Heidelberg Partner Programms* hinausgehende Leistungen erbringt (z. B. Leistungen außerhalb der Regelarbeitszeit, siehe § 6 Abs. 2), werden diese bzw. die dafür geltenden Zuschläge nach den jeweils gültigen *Kostensätzen* gesondert in Rechnung gestellt. *Heidelberg* ist während der Laufzeit des *Heidelberg Partner-Programms* 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 Steigerung der Vertragsgebühren von mehr als 3 % jährlich, hat der Kunde das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß § 11 Absatz 3.

(4) Die Vergütung für Serviceleistungen sowie vom Kunden zu tragende Reisekosten sind in den entsprechenden Leistungspaketen oder den *Kostensätzen* in ihrer jeweils gültigen Fassung festgelegt.

(5) 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.

(6) Soweit die Vergütung auf Basis der *Kostensätze* zu berechnen ist, ist dafür der vom Kunden abzeichnende *Serviceauftrag und Arbeitsbericht* maßgebend. Darin werden die Arbeitszeit und Arbeitsleistung festgehalten. Dabei werden angefangene 15 Minuten auf eine Viertelstunde aufgerundet.

(7) *Heidelberg* behält sich vor, die *Kostensätze* und *Preislisten* angemessen anzupassen, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern. Es empfiehlt sich, die jeweils geltenden *Kostensätze* bei Auftragserteilung unter www.Heidelberg.com/agb-deutschland einzusehen. Darüber hinaus können diese jederzeit auch auf Nachfrage des Kunden in Papierversion zur Verfügung gestellt werden.

§ 17 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) Die Vertragsgebühren für das *Heidelberg Partner Programm* werden im Voraus berechnet und entsprechend der in der Bestellung *Heidelberg Partner Programm* gewählten Zahlungsweise fällig. Soweit im *Heidelberg Partner Programm* keine Zahlungsweise geregelt ist, ist die Zahlung vierteljährlich im Voraus fällig.

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

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

§ 18 Sicherungs-Miteigentum; Pfandrecht

(1) Zur Sicherung der Forderungen, die zugunsten *Heidelberg*s durch Dienstleistungen entstanden sind oder entstehen, räumt der Kunde in der Höhe des Rechnungswertes für die Dienstleistung *Heidelberg* das Miteigentum an der Maschine oder Komponente ein, die Gegenstand der Dienstleistung war. Bis zur vollständigen Erfüllung der Forderung verwahrt der Kunde die Maschine oder Komponente 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 § 18 Absatz 1 gesichert sind.

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

(4) Ist *Heidelberg* berechtigt, die Herausgabe der Maschinen oder Komponenten zu fordern bzw. das Pfand zu ver-

werten, sind diese in einwandfreiem Zustand und nach Löschung aller personenbezogenen Daten herauszugeben.

§ 19 Mitwirkungspflichten des Kunden

(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.

(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.

(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 verschleißbare Räume.

(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.

(5) Der Kunde unterrichtet *Heidelberg* unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die das *Partner Programm*, den *Service-Einzelauftrag* oder deren Durchführung betreffen.

§ 20 Mängelansprüche

(1) *Heidelberg* gewährleistet die fachgerechte Ausführung der Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Regelungen des § 21 dieser *Servicebedingungen*.

(2) Macht der Kunde Gewährleistungsansprüche geltend, so hat er diese unter Angabe des Mangels unverzüglich nach der Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Der Kunde ist verpflichtet alles zu tun, um seiner Schadensminderungspflicht nachzukommen, insbesondere Hinweisen und Anweisungen durch *Heidelberg* zu folgen.

(3) Im Falle eines von *Heidelberg* zu vertretenden Mangels, wird *Heidelberg* die Leistung nach eigener Wahl und auf eigene Kosten nachholen oder nachbessern. *Heidelberg* stehen jeweils zwei (2) Nachbesserungsversuche zu.

(4) Mängel der im Rahmen der Instandhaltung verwendeten Teile werden nach Wahl durch *Heidelberg* durch Nachbesserung oder Austausch behoben.

(5) Soweit nicht vertraglich anderweitig vereinbart, verjähren Gewährleistungsansprüche zwölf (12) Monate nach Leistungsdurchführung. Der Neubeginn der Verjährung ist grundsätzlich ausgeschlossen, außer in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

(6) Ergibt die Überprüfung einer Mangelrüge, dass diese unberechtigt war und kein Gewährleistungsfall vorliegt, behält sich *Heidelberg* das Recht vor, die für die Überprüfung erbrachten Leistungen gemäß den gültigen *Kostensätzen* in Rechnung zu stellen (www.Heidelberg.com/agb-deutschland). Wünscht der Kunde die Behebung einer unberechtigten Mangelrüge, so hat er diese kostenpflichtig als *Einzelauftrag* zu beauftragen.

(7) Empfiehlt *Heidelberg* den Einbau des Serviceteils durch einen *Heidelberg*-Servicetechniker, gleich ob im Rahmen des *Partner Programms* oder eines *Einzelauftrages*, und erfolgt der Einbau dennoch nicht durch *Heidelberg*, so haftet *Heidelberg* nicht für Mängel und Schäden, die aus dem Eigeneinbau resultieren oder damit verbunden sind. Werden in diesem Zusammenhang gegen *Heidelberg* Ansprüche durch Dritte geltend gemacht, stellt der Kunde *Heidelberg* vollumfänglich im Innenverhältnis frei.

(8) Verzögern sich die erforderlichen Nachhol- oder Nachbesserungsarbeiten ohne Verschulden von *Heidelberg* oder ihrer Mitarbeiter, hat der Kunde die dadurch verursachten Mehrkosten zu tragen.

§ 21 Haftung auf Schadensersatz

(1) Bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von *Heidelberg* oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, haftet *Heidelberg* nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Für sonstige Schäden gilt Folgendes:

- a) Für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von *Heidelberg*, eines seiner gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten beruhen, haftet *Heidelberg* nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für Schäden, die auf grober Fahrlässigkeit nicht-leitender Angestellter beruhen, ist die Haftung *Heidelberg*s auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.
- b) Für Schäden, die auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst

ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf) infolge einfacher Fahrlässigkeit von *Heidelberg*, *Heidelberg*s gesetzlicher Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen, ist die Haftung *Heidelberg*s auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.

- c) Schadensersatzansprüche für sonstige Schäden bei der Verletzung von Nebenpflichten oder nicht wesentlichen Pflichten im Falle einfacher Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen.
- d) Schadensersatzansprüche aus Verzug, die auf einfacher Fahrlässigkeit beruhen, sind ausgeschlossen; die gesetzlichen Rechte des Kunden nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist bleiben unberührt.
- e) *Heidelberg* haftet nicht für mittelbare Schäden infolge einer mangelhaften Lieferung wie z. B. Produktionsausfall, entgangenen Gewinn und Mehrverbrauch an Material.
- f) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien sowie Einsatz eines adäquaten Virenschutzes eingetreten wäre.
- g) Ratschläge der *Heidelberg* Mitarbeiter gegenüber dem Kunden außerhalb des vertraglich geschuldeten Umfangs werden als Gefälligkeit erteilt. Hierfür übernimmt *Heidelberg* keine Haftung, dies gilt entsprechend für Hilfeleistungen.

(3) Die Haftungsausschlüsse oder Beschränkungen gelten nicht, sofern *Heidelberg* einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

(4) Für die Verjährung der Schadensersatzansprüche gilt § 9 Abs. 2 b). In den Fällen der § 10 Abs. 1 und Abs. 2a sowie Abs. 3 gelten die allgemeinen Verjährungsregelungen.

§ 22 Remote Service Datenübertragung und -nutzung

Zur Anbindung des Liefergegenstandes an das *Heidelberg Remote Service System* und Erbringung der *Partner Programm* Dienstleistung oder weiterer Dienstleistungen, zur kontinuierlichen Verbesserung seiner Liefergegenstände und Dienstleistungen, sowie zur Entwicklung neuer Liefergegenstände und Dienstleistungen überträgt *Heidelberg* regelmäßig Daten, die an den Standorten des Kunden, bei *Heidelberg*, oder im Zusammenhang mit den von *Heidelberg* oder mit *Heidelberg* verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 AktG angebotenen Services generiert und erhoben werden, vom Kunden oder von über *Heidelberg* oder mit *Heidelberg* verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 AktG angebotenen Cloud-Services an *Heidelberg* oder einen von *Heidelberg* beauftragten Dienstleister. Intervall und Umfang dieser Übertragungen werden von *Heidelberg* frei festgelegt. Es handelt sich hierbei um maschinen- und gerätespezifische oder sonstige technische Daten, wie beispielsweise Softwarestände, Totalisatorstand, Lizenzen, Maschinenkonfiguration, technische Auftrags-

daten wie beispielsweise Papierformat, Druckgeschwindigkeit, Anzahl der Makulaturbogen und Qualitätsinformationen, Informationen zum Prozessablauf, Nutzungsdaten wie der technische Ressourcenverbrauch oder Aussagen zur Funktionsnutzung, oder Informationen über den Verbrauch der Maschinen. Personenbezogene Daten werden auf Grundlage dieser Klausel nicht übermittelt. *Heidelberg* ist berechtigt diese Daten (i) für die zu erbringenden Serviceleistungen gegenüber dem Kunden, insbesondere zur Problemanalyse und Fehlerdiagnose im Störfall, zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung der Liefergegenstände und zu Zwecken des Customer Relationship Managements, sowie (ii) darüber hinaus auch für kommerzielle Zwecke gegenüber dem Kunden sowie Dritten, wie beispielsweise Benchmarking, Beratungsleistungen, werbliche Ansprachen, soweit diese nach den gesetzlichen Vorgaben zulässig sind, die Verbesserung bestehender und Entwicklung neuer Produkte zu nutzen. *Heidelberg* ist berechtigt, die Daten in anonymisierter Form an Dritte weiterzugeben und kommerziell zu verwerten. Die Nutzung der oben beschriebenen Daten ist für *Heidelberg* weder territorial noch zeitlich beschränkt. *Heidelberg* ist berechtigt sämtliche Nutzungsrechte an den Daten auf Dritte zu übertragen. *Heidelberg* wird bei der Erhebung und Nutzung der Daten sämtliche gesetzlichen Vorschriften, insbesondere im Zusammenhang mit Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen, sowie bestehende vertragliche Geheimhaltungsvereinbarungen einhalten.

§ 23 Einsatz von Dritten

Heidelberg ist berechtigt, nach eigenem Ermessen auch Dritte für seine vertraglichen Leistungen einzusetzen. Dabei hat *Heidelberg* aber sicher zu stellen, dass diese Dritte der Aufgabe entsprechend qualifizierte Fachleute sind. Diese Dritte sind Erfüllungsgehilfen von *Heidelberg*. Der Kunde stimmt mit Abschluss des *Partner Programms* und/oder dem *Einzelauftrag* dem Einsatz von Dritten zu.

§ 24 Unterlagen

(1) *Heidelberg* behält die Eigentums- und Urheberrechte an Kostenvoranschlägen und an mitgelieferter Dokumentation. Jede Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von *Heidelberg* gestattet.

§ 25 Verpackungen

Verpackungen der Liefergegenständen, welche von *Heidelberg* an gewerbliche Kunden innerhalb der Europäischen Union geliefert werden, nimmt *Heidelberg* am Werk Wiesloch (Gutenbergring, 69168 Wiesloch, Deutschland) zurück. Die Kosten der Rücknahme trägt der Kunde.

§ 26 Leistungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

(1) Leistungsort für alle sich aus dem *Partner Programm* 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.

§ 27 Nebenabreden und 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 der Herstellerwerke von Zulieferfirmen oder andere autorisierte Partner durchführen zu lassen. Im Übrigen sind Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht übertragbar.

§ 28 Compliance

(1) Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung des Verhaltenskodex der Heidelberg-Gruppe in seiner jeweils gültigen Fassung. Der Verhaltenskodex ist auf der Internetseite der Heidelberg-Gruppe abrufbar (www.Heidelberg.com).

(2) Der Kunde verpflichtet sich, alle erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zur Korruptionsvermeidung und anderer Straftaten zu ergreifen. Insofern verpflichtet sich der Kunde, seine Mitarbeiter, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen eingesetzt werden, auf die Einhaltung des Verhaltenskodex bzw. der darin zum Ausdruck kommenden Regelungen der Heidelberg-Gruppe zu verpflichten. Der Kunde verpflichtet sich ferner, den Verhaltenskodex der Heidelberg-Gruppe bzw. die darin zum Ausdruck kommenden Regelungen an seine Subunternehmer bzw. Dritte, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen eingesetzt werden, weiterzugeben und sich bestmöglich zu bemühen, diese entsprechend zu verpflichten und die Einhaltung der Pflichten regelmäßig zu überprüfen.

Heidelberger Druckmaschinen

Vertrieb Deutschland GmbH

Gutenbergring 19
69168 Wiesloch