

Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH

Gültig ab 1. April 2021

§ 1 Geltungsbereich

Diese *Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* gelten neben bzw. ergänzend zu den *Servicebedingungen der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* für alle Dienstleistungen, die die Serviceorganisation der *Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH* (Heidelberg), der SystemService, 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, kann jedoch unter dem Leistungspaket *Erweiterte Bereitschaft* erworben werden.

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

(1) Alle Dienstleistungen von Heidelberg Fachleuten werden nach Zeitaufwand zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet. Maßgebend für die Berechnung von Service-Einzelaufträgen vor Ort in Kundenbetrieben ist der vom Kunden abzuzeichnende *Serviceauftrag und Arbeitsbericht*. Heidelberg behält sich vor, die Kostensätze für Arbeitsstunden angemessen anzupassen. Es empfiehlt sich, die jeweils geltenden Kostensätze bei Auftragserteilung bei 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 Zugrunde-

legung einer siebenstündigen Arbeitszeit. Für Arbeiten, die innerhalb dieses Zeitfensters sieben Stunden überschreiten wird ein Zuschlag von 25 % erhoben. Für Arbeiten außerhalb dieses Zeitfensters werden folgende Zuschläge erhoben:

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

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

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

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

(4) Für Arbeiten unter dem Leistungspaket *Reparaturen und Entstörungen im Heidelberg Partnerbrief* und für Arbeiten innerhalb des *Dienstleistungsprogramms SystemService 36plus* berechnet Heidelberg im Zeitfenster Montag bis Freitag von 7.00 bis 22.00 Uhr keine Zuschläge und keine Antrittsgebühren. Außerhalb dieses Zeitfensters werden die Antrittsgebühren und lediglich die in § 4 Absatz 2 genannten Zuschläge berechnet.

Kategorie	1	2	3	4	5	6
Kostensatz*	118,-	126,-	132,-	135,-	164,-	199,-
Produkt	GTO; Quickmaster QM 46; T-Offset; K-Offset; Buchdruck Reisekosten nach Aufwand	Schneidemaschinen; Falzmaschinen; Schneid- und Stanzetiketten-Systeme	Heidelberg Press-Produkte, die nicht in Kat. 1 oder Kat. 4 aufgeführt sind	Speedmaster SM 102 bis XL 162; Image Control; Prinect Messgeräte; alle Heidelberg Postpress-Produkte, die nicht in Kat. 2 aufgeführt sind; Gallus Etikettendruckmaschinen	Computer-to-Film; Computer-to-Plate; Scanner; Software Linocolor, Newcolor, Newcopix; alle anderen Prepress-Produkte; Instruktionen und Beratungsleistungen für Gallus Etikettendruckmaschinen	Prinect Workflow Systeme; Server, Netzwerke; alle netzwerk-, system- und workfloworientierten Arbeiten

* pro Stunde in Euro, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer

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

(1) Für die telefonische Unterstützung mit oder ohne Remote Servicediagnose werden in der Regelarbeitszeit für die technischen Support- und Beratungsleistungen die Gebühren in der folgenden Tabelle je Supportfall berechnet, die Gebühren für die Angebotserstellung sind ebenfalls aufgeführt:

Image Control; Speedmaster SM 102 bis XL 162; Gallus Etikettendruckmaschinen	350,- Euro
Princt Workflow Systeme; Packaging-Produkte	300,- Euro
Printmaster 74; Speedmaster SM 74 bis XL 75; Suprasetter 105 bis 190;	250,- Euro
Alle anderen Heidelberg Produkte	200,- Euro
Aufwandspauschale* für komplexe Angebote (mehr als 5 Positionen)	200,- Euro
Aufwandspauschale* für einfache Angebote (bis 5 Positionen)	50,- Euro

* Die Aufwandspauschale für die Erstellung eines Angebots ist in einem Servicevertrag nicht enthalten. Sie wird angerechnet, wenn ein entsprechender Auftrag erteilt wird.

§ 6 Lieferung von Serviceteilen, Gebühren

(1) Die Lieferung der Serviceteile erfolgt im Regelfall innerhalb von drei Werktagen und ist innerhalb Deutschlands ab einem Bestellwert von € 195,- versandkostenfrei. Die Versandpauschale für Bestellungen unter € 195,- beträgt € 9,49.

(2) Pauschale Entschädigung für von Heidelberg angenommene Retournierung und Wiedereinlagerung mit Originalverpackung = 15% des Kaufpreises, max. € 500,- pro Serviceteil.

(3) Pauschale Entschädigung für von Heidelberg angenommene Retournierung und Wiedereinlagerung bei aufgebrochenem Siegel = 25% des Kaufpreises, max. € 1.000,- pro Serviceteil.

§ 7 Reaktionszeiten

(1) Die Reaktionszeit wird definiert als Zeitspanne zwischen der Aufnahme der Störungsmeldung des Kunden über unsere Servicereferenznummer und dem Beginn der telefonischen Unterstützung/Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am festgelegten Einsatzort innerhalb des gültigen Servicezeitfensters.

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

(3) Sofern vom Kunden grundsätzlich eine verbindliche Reaktionszeit gewünscht wird, kann er diese unter dem Leistungspaket *Variabel reagieren* erwerben.

§ 8 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. Basis für die Berechnung der Reisekosten nach Aufwand ist der Kostensatz der Kategorie 1. Die getroffene Wahl ist für mindestens ein Jahr bindend.

(3) Wünscht der Kunde eine Berechnung der Reisekosten nach Aufwand, so muss er dies 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,- pro Tag in Rechnung gestellt. Heidelberg ist berechtigt, auf entsprechenden Nachweis einen höheren Betrag zu verlangen (z. B. durch Vorlage einer Hotelrechnung). Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass die Heidelberg entstandenen Kosten geringer sind als die Pauschale.

(6) Wird zur Erbringung der Leistung vor Ort der Einsatz von Partnern oder Zulieferern (z. B. der Service der Heidelberger Druckmaschinen AG) erforderlich, behält sich Heidelberg vor, die Reisekosten nicht pauschal, sondern gemäß Aufwand an den Kunden zu berechnen.

§ 9 Servicedienstleistungen vor Ort in Kundenbetrieben

(1) Serviceleistungen von Heidelberg vor Ort in Kundenbetrieben werden entweder nach Aufwand je Arbeitsstunde in Höhe der in § 4 aufgeführten Kostensätze, oder dem Pauschalsatz von € 1.510,- 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 6 (Ausnahme: Kat. 5 bei Gallus Etikettendruckmaschinen) zugrunde gelegt.

§ 10 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 6 (Ausnahme: Kat. 5 bei Gallus Etikettendruckmaschinen) zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet.

§ 11 Spezielle Dienstleistungsprodukte (Leistungspakete)

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