

Allgemeine Servicebedingungen (Stand Januar 2017)

Die HEIDENHAIN (SCHWEIZ) AG (nachfolgend: HEIDENHAIN) erbringt SERVICE-LEISTUNGEN für ihre Produkte und nach Absprache für weitere Produkte aus dem HEIDENHAIN-Konzern ausschliesslich auf Basis dieser Allgemeinen Servicebedingungen. SERVICE-LEISTUNGEN sind alle produktbezogenen Instandsetzungs- und Instandhaltungsleistungen im weitesten Sinne wie z. B. Reparaturen, Lieferungen von ERSATZKOMPONENTEN (d. h. ERSATZTEILEN, ERSATZGERÄTEN und EXCHANGE-GERÄTEN, wobei jeweils auch Software enthalten sein kann), und SERVICE-DIENST-LEISTUNGEN gem. Nr. 4 (SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN bei einem Kunden, sowie Dienstleistungen im Bereich Kinematik und Software- Erstellung, -Beratung und -Unterstützung für HEIDENHAIN-Produkte).

- ERSATZTEILE sind Teile von SERIENGERÄTEN, SERVICEGERÄTEN und EXCHANGE-GERÄTEN.
- ERSATZGERÄTE können sowohl SERIENGERÄTE als auch SERVICE-GERÄTE sein.
- SERIENGERÄTE sind HEIDENHAIN-Produkte, die im aktuellen Verkaufsprogramm verfügbar sind.
- SERVICEGERÄTE sind HEIDENHAIN-Produkte, die nicht (mehr) im aktuellen Verkaufsprogramm verfügbar sind.
- EXCHANGE-GERÄTE sind funktionsfähige, generalüberholte ERSATZ-GERÄTE oder ERSATZTEILE (also nicht zwingend Neugeräte, bzw. Neuteile).

Soweit sich aus der ursprünglichen Lieferbeziehung über die HEIDENHAIN-Neuware Ansprüche des Kunden – insbesondere Gewährleistungsansprüche – ergeben, erfolgt jedoch die Abwicklung solcher Ansprüche nicht nach diesen Bedingungen, sondern ausschliesslich nach Massgabe der Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN. Die Allgemeinen Servicebedingungen gelten ausschliesslich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn HEIDENHAIN in Kenntnis der AGB des Kunden die SERVICE-LEISTUNG vorbehaltlos ausführt. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschliesslich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor Allgemeinen Servicebedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. schriftliche Bestätigung von HEIDENHAIN massgebend.

Im Zweifel sind die SERVICE-LEISTUNGEN (z. B. Fehlersuche) Dienstverträge und keine Werkverträge gem. OR.

1 Lieferungen von ERSATZKOMPONENTEN

Der HEIDENHAIN-Service liefert ERSATZTEILE und SERVICEGERÄTE zu eigenen und bekannten Konditionen. Gerne werden diese auf Wunsch nochmals zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden bei Maschinenstillständen aktuelle SERIENGERÄTE gegen Aufpreis von 20 % auf ihren Preis zu verkürzten Lieferzeiten geliefert.

2 Reparaturen bei HEIDENHAIN oder HEIDENHAIN Niederlassungen

Reparaturen bei HEIDENHAIN in Traunreut oder bei einer der HEIDENHAIN Niederlassungen werden mittels Reparaturpaketen berechnet, in denen Arbeitszeit und benötigte ERSATZKOMPONENTEN pauschal verrechnet sind. Auf Wunsch können vor Reparaturen Kostenvoranschläge erstellt werden. Die bei der Reparatur ausgetauschten ERSATZKOMPONENTEN des Kunden gehen mit Beendigung der Reparatur in das Eigentum von HEIDENHAIN über. Komplettierung, also die Wiederherstellung auf den Zustand bei erstmaligem Vertrieb, mit Zubehör und Dokumentation findet bei einer Reparatur nur auf Anfrage des Kunden und gegen Aufzahlung statt.

3 HEIDENHAIN Tauschservice „Service Exchange“

Viele HEIDENHAIN Produkte stehen im Tausch zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um EXCHANGE-GERÄTE. Nach Zugang des EXCHANGE-GERÄTES muss der Kunde sein defektes Gerät innerhalb von 4 Wochen an HEIDENHAIN retournieren. Das zurückgesandte defekte Gerät geht bei Zugang in das Eigentum von HEIDENHAIN über. Das von HEIDENHAIN gelieferte EXCHANGE-GERÄT verbleibt bei dem Kunden und geht erst mit vollständiger Erfüllung der Verbindlichkeiten aus der Reparaturrechnung in das Eigentum des Kunden über.

- HEIDENHAIN behält sich vor, den nötigen Reparaturaufwand zu berechnen, der das defekte Gerät für weitere Exchange-Zwecke einsatzfähig macht. Dazu gehören Reparaturen der Funktion, Soft- ware-Aktualisierung und Beseitigung der Gebrauchsspuren.
- In folgenden Fällen berechnet HEIDENHAIN den Preis des EXCHANGE-GERÄTES abzüglich 20 % Rabatt:
 - keine Rücklieferung innerhalb der 4-Wochen-Frist
 - technischer Totalschaden des zurückgelieferten Gerätes
 - die Rücklieferung des Gerätes entspricht nicht dem gelieferten EXCHANGE-GERÄT (gemäss Ident-Nr.).
- Nach oben genannter Frist bei HEIDENHAIN eintreffende Geräte, sowie Geräte, die nicht dem EXCHANGE-GERÄT entsprechen, werden von HEIDENHAIN nicht mehr als Entlastung des Exchange- Auftrages entgegengenommen. Der Kunde erhält in diesem Fall einen entsprechenden Kostenvoranschlag für die Reparatur.

4 SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN

SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN bei einem Kunden sowie Dienstleistungen im Bereich Kinematik und Software-Erstellung, -Beratung und -Unterstützung für HEIDENHAIN-Produkte

SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN werden, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, auf Basis der von HEIDENHAIN erbrachten Arbeitsleistung (zusätzlich Reise-, Warte- und Wegzeiten, Überstundenzuschläge und Kosten-/ Spesenerstattungen) sowie der von HEIDENHAIN eingesetzten ERSATZKOMPONENTEN und Materialien (sonstige zur Reparatur benötigte Teile etc.) abgerechnet.

Wünscht der Kunde einen sofortigen Einsatz (innerhalb von 12 Stunden ab Anfrage des Kunden) eines HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters, wird HEIDENHAIN prüfen, ob ein solcher in dem vom Kunden gewünschten Zeitraum verfügbar ist. Nur wenn ein HEIDENHAIN- Servicemitarbeiter verfügbar ist, wird HEIDENHAIN den Auftrag des Kunden grundsätzlich annehmen. Für einen Einsatz innerhalb von 12 Stunden berechnet HEIDENHAIN einen Expresszuschlag in Höhe von 250.00 CHF.

4.1 Stundensätze und Pauschalen für SERVICE-DIENST-LEISTUNGEN

Arbeitszeit (Mo bis einschl. Sa) Reise-, Warte- und Wegzeiten
In- und Ausland wird nach den aktuell gültigen Stundenansätzen verrechnet. Die normale Arbeitszeit beträgt 8 Stunden/Tag bzw. 40 Stunden/Woche.

Überstundenzuschläge auf den Stundensatz:

- an Werktagen ab der 8. Arbeits-/Reisestunde
- an Sonntagen/Feiertagen ab der 1. Arbeits-/Reisestunde

jeweils pro Stunde 20%

Ob Feiertagszuschläge zu leisten sind, richtet sich nach den Feiertagsbestimmungen am Dienstleistungsort.

4.2 Reisekostensätze für SERVICE DIENSTLEISTUNGEN

a) Hin- und Rückreise bei Kfz-Benutzung	CHF 1.00/km
b) Fahrten mit anderen Verkehrsmitteln	
Flugzeug	Gebuchte Klasse
Bahn Inland	1.Klasse
Bahn Ausland	1.Klasse
Leihwagen	Mittelklasse

werden nach Beleg, abzüglich Umsatzsteuer, berechnet.

4.3 Auslösung für SERVICE DIENSTLEISTUNGEN

Die Auslösung (Aufwandsentschädigung) umfasst Hotelkosten und Verpflegung des reisenden HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters (je angefangenem Reisetag) in CHF.

a) Inland	ohne Übernachtung	30.00 CHF
	mit Übernachtung	130.00 CHF
b) Ausland	ohne Übernachtung	50.00 CHF
	mit Übernachtung	160.00 CHF

bzw. nach Beleg, abzüglich Mehrwertsteuer, bei höherem Aufwand.

4.4 Arbeitsbescheinigung für SERVICE DIENSTLEISTUNGEN

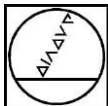
Der Kunde bescheinigt dem HEIDENHAIN-Servicemitarbeiter die aufgewendeten Arbeits- und Wartezeiten als Rechnungsgrundlage. Im Zweifel gelten die Aufzeichnungen des HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters auch als Berechnungsgrundlage. Die Reisezeit kann erst nach Rückkehr des HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters festgestellt werden und wird nach tatsächlich angefallener Zeit berechnet. Jede abgeschlossene SERVICE-DIENSTLEISTUNG wird der Kunde oder dessen Vertreter im Beisein des HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters bestätigen.

4.5 ERSATZKOMPONENTEN für SERVICE DIENSTLEISTUNGEN

Muss im Rahmen von SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN bei einem Kunden ein defektes Produkt oder ein Teil eines solchen gegen ein funktionsfähiges ausgewechselt werden, so tauscht HEIDENHAIN gegen Aufzahlung nach entsprechender Massgabe der vorbezeichneten Preis- und Eigentumsgestaltung gemäss Nr. 1 bis 2, gegen eine neuwertige oder funktionsfähige und generalüberholte ERSATZKOMPONENTE. Für defekte Produkte oder Teile bis zu einem Nettowert von 1000.00 CHF (zzgl. MwSt) pro Einzelfall ist hierfür keine besondere Zustimmung des Kunden im Rahmen der beauftragten SERVICE-DIENSTLEISTUNG erforderlich.

4.6 Berechnung und Bezahlung

Die Rechnungsstellung für die SERVICE-DIENSTLEISTUNG erfolgt nach Beendigung dieser Dienstleistung. Der Zahlungsanspruch entsteht nach Abschluss der SERVICE-DIENSTLEISTUNG und ist unabhängig von einem Erfolg. Service-Rechnungen sind bei Erhalt ohne Abzug frei Zahlstelle von HEIDENHAIN zahlbar. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Kunde hat Zurückbehaltungsrechte nur, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen MwSt. Bei SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN, deren Erbringungszeitraum eine Woche übersteigt, ist HEIDENHAIN zu Abschlagszahlungen bis zur Höhe der jeweils erbrachten Leistungen berechtigt.



HEIDENHAIN

5 Haftung / Gewährleistung

Soweit die SERVICE-LEISTUNGEN werkvertragliche oder kauf- oder tauschrechtliche Leistungen darstellen, beträgt die Gewährleistungsfrist für die Leistungen von HEIDENHAIN ein Jahr ab Übergabe bzw. Abnahme. Dies gilt nicht, soweit das Gesetz gemäss zwingenden Vorschriften des OR längere Fristen vorschreibt, sowie in Fällen von Personenschäden, Vorsatz, arglistigem Verschweigen des Mangels, Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie und grober Fahrlässigkeit von HEIDENHAIN.

Mängel solcher SERVICE-LEISTUNGEN hat der Kunde gegenüber HEIDENHAIN unverzüglich schriftlich zu rügen; liegt kein Mangel vor, so trägt der Kunde den HEIDENHAIN entstandenen Aufwand.

Soweit HEIDENHAIN von einem Dritten für einen Schaden in Anspruch genommen wird, den der Kunde zu tragen hat, kann HEIDENHAIN verlangen, dass der Kunde HEIDENHAIN von der Verbindlichkeit gegenüber dem Dritten befreit. HEIDENHAIN darf diesen Anspruch des Dritten nicht anerkennen oder befriedigen, ohne dem Kunden vorher Gelegenheit zur Äusserung gegeben zu haben.

6 Software

Soweit HEIDENHAIN den Kunden bei der Erstellung/Anpassung kunden-spezifischer Software unterstützt, handelt HEIDENHAIN nach dessen sachgemässen Weisungen und ist nicht für den Erfolg der Programmierarbeiten verantwortlich. Die Zuständigkeit für die Pflege und Wartung sowie laufende Betreuung und die Ergebnisverantwortlichkeit – insbesondere gegenüber Dritten – bleibt ausschliesslich beim Kunden.

Machen Endkunden des Kunden daher wegen funktionsfehlerhafter Software Schadensersatzansprüche gegenüber HEIDENHAIN geltend, insbesondere aus Produkthaftung, stellt der Kunde HEIDENHAIN von allen diesbezüglichen Ansprüchen frei. HEIDENHAIN darf diesen Anspruch des Endkunden nicht anerkennen oder befriedigen, ohne dem Kunden vorher Gelegenheit zur Äusserung gegeben zu haben.

Übernimmt HEIDENHAIN im Einzelfall die Erstellung der Software insgesamt, so werden die Parteien einen gesonderten Softwareerstellungsvvertrag abschliessen; in Ermangelung eines solchen gelten die Vorschriften der Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN hierfür entsprechend.

Überträgt HEIDENHAIN den Inhalt von kundeneigenen und ihr übersandten Datenträgern auf elektronische Speichermedien, insbesondere Festplatten und EPROMs, so ist ausschliesslich der Kunde für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Fehlerfreiheit der Inhalte verantwortlich; für die Leistung von HEIDENHAIN gelten in diesem Fall die Vorschriften für allgemeine SERVICE-LEISTUNGEN in diesen Bedingungen.

7 Abnahme des Maschinenherstellers / Hinweise zur Nutzung der betriebsnotwendigen Software

Enthalten ERSATZKOMPONENTEN, die HEIDENHAIN zu SERVICE-LEISTUNGSZWECKEN liefert, Software, oder ist sonst Software zur Einbindung dieser Komponenten erforderlich, so muss die Software aufgrund maschinenspezifischer Unterschiede durch den jeweiligen Maschinenhersteller freigegeben werden; der Kunde wird ohne die Abnahme des Maschinenherstellers die Maschine nicht in Betrieb nehmen und selber diese Freigabe/Abnahme einholen.

Der Kunde beachtet insbesondere, dass gegebenenfalls maschinenspezifische Funktionen und Programme angepasst werden müssen (PLC, Maschinenparameter etc.) und eine unsachgemässe Anpassung schwerwiegende Probleme – bis zu einem Maschinen-Crash – Sach- und Personenschäden nach sich ziehen können, sowie, dass HEIDENHAIN bei der Anpassung keine technische Unterstützung leisten kann und sich der Kunde selbst an seinen Maschinenhersteller oder einen autorisierten Nachrüster wenden muss.

Der Kunde beachtet weiter, dass Steuerungssoftware für NC-Maschinen Ausfuhrbeschränkungen unterliegt; er wird darauf hingewiesen, dass spezielle Exportversionen existieren, die sich durch den Software-Typ unterscheiden.

8 Sonstiges

An Zeichnungen und Unterlagen behält sich HEIDENHAIN seine eigentums- und urheberrechtlichen Verwertungsrechte vor; eine Zugänglichmachung gegenüber Dritten ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von HEIDENHAIN erlaubt. Jegliche ausgegebenen Informationen in Schriftform sind HEIDENHAIN auf Verlangen zurückzugeben, wenn der Auftrag an HEIDENHAIN nicht erteilt wird oder diese Informationen nicht im Rahmen des Vertragszwecks dauerhaft hingegeben werden sollten.

Mit der Massgabe, dass HEIDENHAIN der „Lieferer“, der Kunde der „Besteller“ ist und mit Ausnahme der Ziffer 1, gelten entsprechend ergänzend und **nachrangig** die Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN (Stand Januar 2017), inkl. der Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von mechanischen, elektrischen und elektronischen Erzeugnisse“ (Stand März 2012) des ORGALIME, des europäischen Verbandes der Maschinenbau-, Elektro-, und Metallverarbeitungsindustrie, (nachfolgend: ORGALIME-Lieferbedingungen).

Diese AGB sind unter www.heidenhain.ch verfügbar oder werden auf Wunsch des Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt.

Sind am Dienstleistungsort Schutzbestimmungen besonderer Art zu beachten, so wird der Kunde das Servicepersonal von HEIDENHAIN ausdrücklich darauf hinweisen. Gleiches gilt für dienstliche Telefonbenutzung, Gestellung von erforderlichen Fach- und Hilfskräften, Schaffung von zumutbaren Arbeitsbedingungen, Ermöglichung des Zugangs zur Maschine oder zu betroffenen Maschinenteilen, Vorbereitung der Maschine bzw. Maschinenteile dergestalt, um die anstehenden Arbeiten ohne Zeitverzögerung durchführen zu können, sowie Gestellung von Material für etwa notwendige Testläufe.

Der Kunde ist bei der Lieferung von Ersatzteilen ausserhalb der Schweiz für die Einhaltung der Zollvorschriften, die ordnungsgemässe Behandlung und Erstellung von Aus- und Einfuhrdokumenten sowie für die Einhaltung aller anwendbaren Rechtsvorschriften für den Export und Import, insbesondere die Beachtung von Kriegswaffenkontrollgesetzen, Embargobestimmungen etc., allein verantwortlich.

9 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Schwerzenbach. Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist, wenn der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ausschliesslicher Gerichtsstand Schwerzenbach. HEIDENHAIN ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG), auch wenn der Kunde seinen Firmensitz im Ausland hat. Im Falle von Unstimmigkeiten bei der Auslegung der vorliegenden Bestimmungen und dem schweizerischen Wortlaut oder der englischen und der schweizerischen Bedeutung von Rechtsbegriffen gilt die Letztere.

10 Produktunterstützung

HEIDENHAIN ist bemüht, für einen Zeitraum von 10 Jahren ab Auslieferung seiner jeweiligen SERIENGERÄTE ERSATZTEILE und für SERVICE-LEISTUNGEN notwendiges Know-how vorzuhalten und entsprechende SERVICE-LEISTUNGEN anzubieten.

11 Weitervermittlung des Serviceauftrages

HEIDENHAIN behält sich vor, den Serviceauftrag im Rahmen seines weltweiten Servicenetzwerkes im Interesse des Kunden an einen örtlich nahen und angemessen qualifizierten Servicepartner zu vermitteln. In einem solchen Fall wird der Serviceauftrag von HEIDENHAIN an den Servicepartner weitervermittelt. Der Kunde stimmt dieser Weitervermittlung im Voraus zu. Vertragsabwicklung als auch Rechnungsstellung erfolgen dann durch den Servicepartner.

12 Inanspruchnahme von Dienstleistungen Dritter (Subunternehmer)

HEIDENHAIN behält sich vor, den Servicevertrag durch Zuhilfenahme Dritter durchführen zu lassen.

Ende der Allgemeinen Servicebedingungen