

Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme • Stand 01.07.2024

I Geltungsbereich

1. Geltungsbereich

Ist mit der Heidelberg Schweiz AG (nachfolgend Heidelberg), im Rahmen eines Digitalen Drucksystems (nachfolgend auch Vertragsgegenstand) ein Servicevertrag Digital abgeschlossen worden, gelten die folgenden Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme sowie die Servicebedingungen der Heidelberg Schweiz AG, soweit nicht schriftlich explizit andere Vereinbarungen getroffen worden sind. Heidelberg behält sich vor, einzelne Dienstleistungen durch Personal des Herstellers, von Zulieferfirmen oder anderen autorisierten Partnern durchführen zu lassen. Im Übrigen sind Rechte und Pflichten nicht übertragbar.

2. Vertragsgegenstand

Mit dem Erwerb und/oder der Nutzungsüberlassung eines Digitalen Drucksystems schliesst der Kunde gleichzeitig den Servicevertrag Digital ab, dessen Leistungsumfang unter Punkt III dieser Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme beschrieben ist.

Im Servicevertrag werden stets der Vertragsgegenstand mit seinen Komponenten, die Vertragslaufzeit, die Vertragsgebühr und die Zahlungsweise festgelegt.

II Allgemeine Bestimmungen im Rahmen der Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme

1. Regelarbeitszeit

Die Regelarbeitszeit bei Heidelberg ist wie folgt definiert: Montag bis Donnerstag 7.30 Uhr – 17.30 Uhr und Freitag, 7.30 Uhr – 17.00 Uhr; durch Bundesrecht und kantonales Recht anerkannte Feiertage bleiben vorbehalten.

2. Dienstleistungen im Rahmen eines Servicevertrages Digital oder eines Service-Einzelauftrages und deren Vergütung

Alle von Heidelberg angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen eines Servicevertrages Digital oder von Service-Einzelaufträgen erfolgen grundsätzlich während der Regelarbeitszeit gegen Vertragsgebühr bzw. Vergütung, sofern sie Heidelberg nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Sämtliche Vertragsgebühren und Vergütungen verstehen sich zusätzlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Ausserhalb der Regelarbeitszeiten werden ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung keine Dienstleistungen erbracht.

3. Technische Voraussetzungen zur Aufnahme in den Servicevertrag Digital

Die Aufnahme von gebrauchten digitalen Drucksystemen in den Servicevertrag Digital setzt voraus, dass sich die neu aufzunehmende Maschine in technisch einwandfreiem Zustand befindet. Gebrauchte Digitale Drucksysteme werden nur in den Servicevertrag Digital 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.

III Leistungen und Bestimmungen des Servicevertrages Digital

1. Reparaturen und Entstörungen

Welche Leistungen Heidelberg im Rahmen einer Reparatur oder Entstörung an unter Vertrag stehenden Maschinen und Komponenten zu erbringen hat, ergibt sich regelmässig aus den technischen Notwendigkeiten. Falls nichts Anderes vereinbart ist, umfasst der Leistungsumfang die Anreise und die Durchführung aller Arbeiten sowie die Lieferung und den Einbau der Serviceteile, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemässen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind.

2. Teileversorgung

Im Servicevertrag Digital enthalten sind originale Ricoh Service- und Verschleisssteile, die zur Reparatur oder Entstörung von unter Vertrag stehenden 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. Ausgenommen von dieser Regelung sind Verbrauchsmaterial wie Toner, Heftklammern, Ringösen und Leim, die dem Kunde gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt werden.

3. Toner

Sofern dies im Servicevertrag Digital vereinbart wurde, gehört zum Leistungsumfang des Servicevertrages Digital auch die Lieferung der benötigten Tonerkartuschen. In diesem Fall erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs in Abhängigkeit vom Zählerstand (Click-Charge). Ansonsten erfolgt die Abrechnung über eine Bestellung mittels eines Service-Einzelauftrages bei dem die Tonerkartuschen dem Kunden gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt werden.

4. Operator Replaceable Units (ORU)

Falls beim Kauf des Vertragsgegenstandes zusätzlich die 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. Die Schulung ist separat zu bestellen und wird gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt.

5. Annahme von Störungsmeldungen und Einsatzzeiten

Heidelberg nimmt Störungsmeldungen während der Regelarbeitszeit zu ortsüblichen Telefonspreisen entgegen. 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 Gebühren und Zuschläge gemäss den jeweils gültigen Kostensätzen von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt. Ausserhalb der Regelarbeitszeit wird ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung kein Servicetechniker entsandt. Heidelberg stellt Servicetechniker zur Behebung akuter Funktionsstörungen an digitalen Drucksystemen innerhalb einer durchschnittlichen Reaktionszeit von acht Stunden bereit. 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 (gegebenenfalls mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag) gemessen. Zeiten ausserhalb der Regelarbeitszeit bleiben für die Berechnung der Reaktionszeit ausser Betracht.

6. Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Im Leistungsumfang des Servicevertrages Digital insbesondere **nicht enthalten** sind:

- die Belieferung mit Papier, Heftklammern, Lochstanzen, Klebstoffen, Ringösen, Mastereinheiten für Copyprinter; zusätzliche 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 freigegebener Serviceteile, Verbrauchsmaterialien und/oder Verschleisssteile erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht lasergeeigneten Druckfarben erforderlich werden;
- Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, die aufgrund der Verwendung von nicht freigegebenen Bedruckstoffen und/oder der Verwendung von bereits vorgedruckten oder vorbehandelten, aber nicht geeigneten Druckbögen 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 in den Punkten III 1. – 5. dieser Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme beschrieben sind.

Wünscht der Kunde die Durchführung der in diesen Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme 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.

7. Abrechnung der Gebühren des Servicevertrages Digital

Aus welchen Gebühren sich der Servicevertrag Digital zusammensetzt, geht aus dem Servicevertrag Digital hervor. Die Gebühren setzen sich zusammen aus dem Grundpreis des Vertragsgegenstandes und seiner Komponenten und/oder dem vereinbarten Seitenvolumen und/oder dem vereinbarten Seitenpreis sowie zusätzlich dem darüber hinaus tatsächlich erreichten Verbrauch.

Die Gebühren für den Servicevertrag Digital gemäss dem im Servicevertrag Digital vereinbarten monatlichen Mindestdruckvolumen werden im Voraus berechnet und sind vierteljährlich im Voraus fällig. Die Abrechnung des effektiven Verbrauchs erfolgt vierteljährlich im Nachhinein:

1. Dem Kunden werden die Seiten, welche das Mindestdruckvolumen übersteigen, quartalsweise in Rechnung gestellt. Erreicht der Kunde das Mindestvolumen nicht, hat er keinen Anspruch auf Gutschrift oder Übertragung der Minderseiten auf die nächste Abrechnungsperiode.
2. Der Kunde verpflichtet sich, spätestens am dritten Werktag jedes Monats die Zählerstände schriftlich mitzuteilen, soweit diese nicht durch Remote-Zugriff abgefragt werden können.
3. Geht die Zählerstandsmeldung bzw. ein entsprechender Nachweis nicht rechtzeitig ein, ist Heidelberg berechtigt, zur vorläufigen Abrechnung das durchschnittliche Druckvolumen der letzten Abrechnungen in Rechnung zu stellen. Der tatsächlich entstandene Anspruch bleibt davon unberührt. Nach Bekanntgabe des tatsächlichen Zählerstandes erfolgt die Verrechnung der Differenz. Die Verpflichtung des Kunden zur rechtzeitigen Zahlung der Gebühren wird dadurch nicht berührt.

Erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs ebenfalls in Abhängigkeit vom Zählerstand, gelten die Regelungen gemäss den Punkten III 7.1. bis 7.3. entsprechend. Erfolgt die Abrechnung des Tonerverbrauchs nicht in Abhängigkeit vom Zählerstand, sind die benötigten Tonerkartuschen über eine separate Bestellung Service-Einzelauftrag ebenfalls zu bestellen und separat zu bezahlen.

Übersteigt die durchschnittliche Farbdeckung pro Seite den im Servicevertrag Digital festgelegten Wert in zwei aufeinander folgenden Abrechnungsperioden, ist Heidelberg berechtigt, die Gebühren der Farbdeckung entsprechend anzupassen.

Übersteigt das Mindestdruckvolumen und/oder der Tonerverbrauch regelmässig, das heisst in zwei aufeinander folgenden Abrechnungsperioden, die in der Bestellung des Digitalen Drucksystems festgelegten Werte, ist Heidelberg berechtigt, die Gebühren dem tatsächlichen Volumen und Verbrauch anzupassen.

Heidelberg ist während der Laufzeit des Servicevertrages Digital berechtigt, die vereinbarten Vertragsgebühren mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende durch schriftliche Änderungsanzeige anzupassen, sofern dies aufgrund von Kostensteigerungen bei Heidelberg (z.B. Einkaufskosten in Fremdwährungen, Personalkosten, Fahrkosten, Serviceteilekosten, etc.) erforderlich ist. Übt Heidelberg dieses Recht aus und führt die Anpassung zu einer Erhöhung der Vertragsgebühren von mehr als 8% jährlich, hat der Kunde das Recht zur ausserordentlichen Kündigung gemäss Punkt IV 2 dieser Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme.

Über den oben ausdrücklich beschriebenen Leistungsumfang hinaus vom Kunden gewünschte weitere Dienstleistungen werden nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten von Heidelberg gesondert in Rechnung gestellt.

IV Sonstige Bestimmungen

1. Vertragsdauer

Der Servicevertrag Digital beginnt mit dem Tag, der im Servicevertrag Digital festgelegt wurde. Er gilt für die Dauer eines Jahres (Mindestvertragslaufzeit) oder für eine andere zwischen Heidelberg und dem Kunden vereinbarte feste Vertragslaufzeit. Der Vertrag verlängert sich nicht automatisch. Er endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit dem Ende der vereinbarten festen Vertragslaufzeit. Über eine Verlängerung des Servicevertrages Digital, gegebenenfalls zu veränderten Konditionen, werden sich die Vertragsparteien rechtzeitig abstimmen.

2. Ausserordentliche Kündigung des Servicevertrages

- Durch den Kunden: Die Preise für den Servicevertrag Digital können durch Heidelberg mit einer Frist von 3 Monaten geändert werden (Punkt III 7. vorletzter Absatz). Übt Heidelberg dieses Recht aus und führt die Anpassung zu einer Erhöhung der Vertragsgebühren von mehr als 8% jährlich, hat der Kunde das Recht zur ausserordentlichen Kündigung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung. Dieses ausserordentliche Kündigungsrecht muss jedoch spätestens innert 1 Monat nachdem der Kunde von Heidelberg die entsprechende Mitteilung erhalten hat, schriftlich ausgeübt werden.
- Durch Heidelberg: Heidelberg hat das Recht, den Servicevertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ausserordentlich zu kündigen, falls (alternativ):
 - der Kunde mit fälligen Zahlungen aus dem Servicevertrag 30 Tage oder länger in Verzug ist;
 - der Kunde nicht jederzeit während der Vertragsdauer dafür besorgt ist, dass die technischen Rahmenbedingungen, die in den Dokumentationen und Bedienungshandbüchern der jeweiligen unter Vertrag stehenden Maschinen vorgeben sind, eingehalten werden;
 - der Kunde eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an der unter Vertrag stehenden Maschine und deren Komponenten vornimmt;
 - der Kunde keine Originalmaterialien verwendet und dadurch Störungen an der unter Vertrag stehenden Maschine auftreten;
 - der Kunde sein Recht am Besitz oder der Nutzung der unter Vertrag stehenden

Maschine verliert;

- die unter Vertrag stehende Maschine an einen anderen Standort gebracht wird.

Der Servicevertrag kann während der festen Vertragsdauer jederzeit von beiden Parteien aus wichtigem Grund, der die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar macht, sofort gekündigt werden.

Die Durchführung der vereinbarten Dienstleistungen hängt entscheidend von der Verfügbarkeit von Serviceteilen ab. Heidelberg kann daher nur für den Zeitraum, in dem Serviceteile beim Hersteller vorrätig sind, die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen. Sollte der Fall eintreten, dass für die unter Vertrag stehende Maschine und ihre Komponenten keine Serviceteile beim Hersteller mehr verfügbar sind, ist Heidelberg zur ausserordentlichen Kündigung des Servicevertrages Digital berechtigt. Der Kunde kann aus einer ausserordentlichen Kündigung des Servicevertrages durch Heidelberg weder Erfüllungs- noch Schadensersatzansprüche – gleich welcher Art – herleiten.

3. Sorgfaltspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, das Digitale Drucksystem gemäss den ihm übertragenen Bedienungsanweisungen in sorgfältiger Weise zu benutzen sowie die Pflege- und Gebrauchsempfehlungen von Heidelberg bzw. vom Hersteller zu befolgen. Der Kunde verpflichtet sich, alle Arbeiten an der unter Vertrag stehenden Maschine und ihren Komponenten nur durch Heidelberg oder mit deren Zustimmung ausführen zu lassen sowie während des Vertragszeitraums 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.

4. Servicebedingungen

Zusätzlich zu den vorliegenden Geschäftsbedingungen Digitale Drucksysteme gelten die **Servicebedingungen der Heidelberg Schweiz AG** in der jeweils gültigen Fassung.

Heidelberg Schweiz AG
Brunnmattstrasse 20 CH-
3001 Bern Telefon +41 (0)31
385 01 11