

General Service Conditions (January 2025)

These General Service Conditions govern all **servicing** performed by DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (hereinafter: "HEIDENHAIN") for its own products and, subject to agreement, for other products of the HEIDENHAIN Corporate Group. **Servicing** covers all product-related repair and maintenance measures in the broadest sense, including repairs, the provision of **replacement components** (i.e., **spare parts**, **replacement devices** and **exchange devices**, each of which may also include software) and **services** in accordance with Article IV (**services** at a customer's site, consulting services regarding kinematics (including thermal analyses), software development, consulting and support for HEIDENHAIN products, and services involving remote access or remote maintenance for the integration of HEIDENHAIN software solutions and HEIDENHAIN products with data interfaces).

- **Spare parts** are parts of **serial devices**, **Service department devices** and **exchange devices**.
- **Replacement devices** may be either **serial devices** or **Service department devices**.
- **Serial devices** are HEIDENHAIN products that are available in the current product portfolio.
- **Service department devices** are HEIDENHAIN products that are not (or no longer) available in the current product portfolio.
- **Exchange devices** are overhauled and functioning **replacement devices** or **spare parts** (i.e., not necessarily new devices or new parts).
- **Non-serial devices** are products that are not serially manufactured or not tested in the manner of **serial devices** (prototypes or pre-serially manufactured products in accordance with Article XI of the General Conditions of Sale).

If claims arise for the customer (especially statutory warranty claims) from the original supplier relationship regarding new goods from HEIDENHAIN, then such claims are handled not in accordance with these General Service Conditions but rather based solely on the General Conditions of Sale of HEIDENHAIN. The General Service Conditions govern exclusively. Any differing, conflicting or supplementary general terms and conditions of the customer become part of the contract only if HEIDENHAIN expressly agrees to their validity. This requirement for approval always applies, even if, for example, in cognizance of the customer's general terms and conditions, HEIDENHAIN performs **servicing** without reservation. Agreements concluded with the customer on an individual basis (including secondary agreements, amendments and modifications) always take precedence over these General Service Conditions. The content of any such agreement is defined by a written contract or a written confirmation from HEIDENHAIN.

In case of doubt, the performance of **servicing** (e.g., troubleshooting) is deemed to constitute a service contract pursuant to Section 611 of the German Civil Code (BGB) and not a contract to produce a work pursuant to Section 631 of the German Civil Code (BGB).

Article I: Supply of Replacement Components

The HEIDENHAIN Service department supplies **spare parts** and **Service department devices** in accordance with the terms of the HEIDENHAIN Service department. These terms can continue to be offered upon request. The supply of any replacements for non-serial devices is excluded.

Article II: Repairs at HEIDENHAIN and HEIDENHAIN subsidiaries

Repairs at HEIDENHAIN in Traunreut, Germany, or at one of the HEIDENHAIN subsidiaries are invoiced using repair packages, in which work hours and any required **replacement components** are billed as a lump sum. Cost estimates for repairs can be prepared upon request. Any **components** of the customer that are exchanged during repairs become the property of HEIDENHAIN upon completion of the repair. Restoring the original state of the product with accessories and documentation is performed as part of a repair only upon the customer's request and subject to a surcharge. The repair of non-serial devices is not technologically possible because they are one-off manufactured products.

Article III: The HEIDENHAIN Exchange Service

1. Exchange Process

Many HEIDENHAIN products are available for exchange. These products are referred to as **exchange devices**. After placing an order, the customer receives an **exchange device** in advance at 80% of the Service department price. The customer must then return his defective device to HEIDENHAIN without undue delay. The defective device will be repurchased by HEIDENHAIN at 35% of the current Service department price.

2. Invoicing

In general, payments are made based on the applicable invoices of the parties. If customers are based in countries in which a credit note procedure is possible, then HEIDENHAIN will use the credit note procedure to settle accounts with regard to servicing.

In such cases, the other signing party agrees not to invoice HEIDENHAIN and shall provide HEIDENHAIN with all required invoicing information, especially the tax number.

3. Retention of Title

The **exchange device** supplied by HEIDENHAIN does not become the customer's property until all payment obligations have been met in full.

Article IV: Services

1. Unless otherwise stipulated hereinafter, **services** will be invoiced on the basis of the work performed by HEIDENHAIN (plus any travel, waiting and site-to-quarters times, along with any reimbursements for costs and traveling expenses), in addition to any **replacement components** and materials used by HEIDENHAIN (other parts needed for repairs, etc.).

2. The customer shall provide all the cooperation necessary in order for HEIDENHAIN to perform the services. The customer shall do this so promptly and completely that HEIDENHAIN is able to commence its **services** on schedule and to perform them without hindrance or interruption.

The customer is solely responsible for coordinating with possible third parties engaged by the customer.

3. Hourly Rates and Lump Sums for **Services**

Working hours (Monday through Saturday)

Travel, waiting and site-to-quarter times

Inside and outside of Germany EUR 185.00 per hour

The normal working hours are seven hours per day and 35 hours per week.

4. Travel Expenses for **Services**

a) Two-way journey by car EUR 0.75/km

b) Travel via other means of transport

Air The booked class

Rail (Germany) First class

Rail (abroad) First class

Rental car Mid-range class

will be billed based on receipts minus the value added tax.

5. Daily Allowance for **Services**

The daily allowance (reimbursement of expenses) comprises the costs of board and lodging of the traveling HEIDENHAIN service employee (for each day of travel started).

a) Within Germany Without overnight stay EUR 30.00
With overnight stay EUR 130.00

b) Outside of Germany Without overnight stay EUR 50.00
With overnight stay EUR 160.00

or, in the event of higher expenses, based on receipts minus value added tax

6. Work Attestation for **Services**

As a basis for invoicing, the customer shall attest to the working and waiting time spent by the HEIDENHAIN service employee. In case of doubt, the records of the HEIDENHAIN service employee will also serve as a basis for invoicing. The travel time cannot be determined until the HEIDENHAIN service employee has returned; it is invoiced based on the actual time required. The customer or his representative shall, in the presence of the HEIDENHAIN service employee, attest to every completed **service**.

7. Replacement Components for **Services**

If, in the course of **services** performed, a defective product or a part of such a product must be replaced with a functioning product or part, then HEIDENHAIN will exchange the defective product or part with a new or overhauled and functioning **replacement component** in accordance with the provisions regarding ownership set forth in Article III. For defective products or parts up to a net value of EUR 2,000 (before value added tax) per case, special approval from the customer will not be required as part of the ordered **service**.

If HEIDENHAIN determines that a **replacement component** is likely to be needed for a **service**, then HEIDENHAIN may send it to the customer in advance. The customer must keep the **replacement component** safe on behalf of HEIDENHAIN until the agreed **service** is performed. The cost of any **replacement components** used during the course of the **service** will be added to the invoice for the **service** afterwards. If the **replacement component** is not needed, then the customer must return the **replace component** and pay to have the shipment insured.

Replacement components do not become the customer's property upon delivery, but rather only after the customer has met all payment obligations.

8. Invoicing and Payment

The **service** rendered will be invoiced after its completion. A claim for payment arises upon completion of the **service** regardless of whether it was successful. Service invoices are payable upon receipt without deduction, ex paying agent of HEIDENHAIN. The customer is entitled to offset only if the customer's claims are undisputed or assessed in a legally binding judgement. The customer is entitled to right of retention only if the customer's claims are undisputed or assessed in a legally binding judgement. All stated prices do not include statutory value added tax. If a **service** requires more than one week to perform, then HEIDENHAIN is entitled to partial payments up to the value of the services currently performed.

9. **Services** via Remote Access or Remote Maintenance

HEIDENHAIN may offer **services** that are provided via a safe and secure communication platform (e.g., via telephone or remote access; hereinafter: "remote maintenance"). The term "remote maintenance" also includes initial setup services. HEIDENHAIN will inform the customer about the required safety and security measures that the customer must implement for remote maintenance. The customer shall determine whether these safety and security measures are compatible with his own technical situation, including with regard to his safety and security requirements and other policies. The responsibility for the safety and security of the customer's equipment and personnel remains with the customer.

The customer shall grant HEIDENHAIN the remote access required for providing remote maintenance.

10. Special Terms for Consulting Services

With regard to consulting services, the detailed nature of the service, any associated requirements and the customer's obligations to cooperate are set forth in the agreed order documents.

Any services that were not expressly agreed are not part of the contractual duty to perform and are not owed by HEIDENHAIN.

Upon coordination, the customer shall grant HEIDENHAIN the necessary access to the relevant machine. For all measures to be performed by HEIDENHAIN on the machine, the customer shall make available an employee who can ensure safe operation and can perform the necessary settings on the machine.

Article V: Liability and Statutory Warranty

1. General Information

If the **servicing** in question constitutes a contract to perform a work or is subject to the law on sales or exchange transactions, then the warranty period for such servicing performed by HEIDENHAIN is one year from the date of delivery or acceptance. The preceding provision does not apply if longer periods are legally prescribed by Section 438, Paragraph 1, Number 2; Section 479, Paragraph 1; and Section 634a, Paragraph 1, Number 2, of the German Civil Code (BGB), as well as in cases of personal injury, intent, fraudulent concealment of a defect, non-compliance with a guarantee of quality, or gross negligence on the part of HEIDENHAIN.

The customer shall notify HEIDENHAIN without undue delay in writing of any deficiencies in such **servicing**. If no deficiency exists, then the customer shall bear any expenses thereby incurred by HEIDENHAIN.

If HEIDENHAIN is held liable by a third party for damages for which the customer is responsible, then HEIDENHAIN is entitled to have the customer release HEIDENHAIN from all liability toward the third party. HEIDENHAIN is not entitled to accept or satisfy such a claim by a third party without first giving the customer an opportunity to comment.

2. Special Terms for **Services**

Unless qualitatively measurable evaluation criteria have been expressly agreed upon, HEIDENHAIN ensures only that all **services** are performed in a professional, competent and businesslike manner.

HEIDENHAIN is not liable for claims for damages made by the customer due to defective performance or a qualitative diminishment in performance that was not expressly agreed upon in the case in question. The preceding limitation does not apply in cases of personal injury, intent, fraudulent concealment of a defect, non-compliance with a guarantee of quality, or gross negligence on the part of HEIDENHAIN.

Consulting services, especially with regard to the behavior of machines, measuring results, evaluations and recommendations for parameter adjustments, relate solely to HEIDENHAIN components. Third-party components and their effects on machine behavior do not constitute part of the **services**.

Therefore, HEIDENHAIN is not liable for whether or not the machine meets the customer's desired requirement in the customer's application. Any adjustments of or changes to the machine are the sole responsibility of the customer. Therefore, the customer shall critically examine all consulting results and evaluate whether they are plausible for the applications planned by the customer.

Article VI: Software

If HEIDENHAIN supports the customer in developing or adapting customized software, HEIDENHAIN will act in accordance with the customer's pertinent instructions and is not responsible for the success of the programming work. Responsibility for software maintenance, ongoing servicing and software results, especially vis-à-vis third parties, lies solely with the customer.

If the customer's end users assert a claim for damages against HEIDENHAIN on the grounds of defective functioning of the software, particularly for reasons of product liability, then the customer shall indemnify HEIDENHAIN against any and all claims of this kind. HEIDENHAIN shall not accept or satisfy this claim by the end user without first giving the customer an opportunity to comment.

If, in individual cases, HEIDENHAIN undertakes to produce the software in its entirety, then the parties shall conclude a separate software production agreement. In the absence of such an agreement, the provisions of the General Conditions of Sale of HEIDENHAIN apply accordingly.

If HEIDENHAIN transfers to electronic storage media, in particular to hard disks and EPROMs, the content of the customer's own data carriers sent to HEIDENHAIN, then the customer bears sole responsibility for ensuring that such contents are correct, complete and free of error. In such cases, performance on the part of HEIDENHAIN is subject to the provisions for general **servicing** set forth in these General Service Conditions.

Article VII: Acceptance by the Machine Manufacturer, Notes on Usage of the Operationally Essential Software

If **replacement components** supplied by HEIDENHAIN for **servicing purposes** include software, or if software is otherwise required for the integration of such components, then, due to machine-specific differences, the software must be approved by the respective machine manufacturer. The customer shall not operate a machine without approval by the machine manufacturer, and the customer shall obtain such approval himself.

The customer shall take into special consideration the fact that machine-specific functions and programs may require modification (e.g., PLC, machine parameters); that improper modification may result in serious problems up to and including machine crashes, damage to property and personal injury; that HEIDENHAIN is unable to provide technical support for such modification and that the customer himself must contact his machine manufacturer or an authorized retrofitter.

The customer shall also take into consideration the fact that the control software for NC machines is subject to export restrictions. The customer acknowledges that special export versions exist in the form of different types of software.

Article VIII: Miscellaneous Provisions

HEIDENHAIN retains its rights of ownership and copyright to any and all drawings and documents. The customer shall not make them accessible to third parties without the prior written consent of HEIDENHAIN. All information provided in writing shall be returned to HEIDENHAIN upon request if no order is placed with HEIDENHAIN or if this information was not intended to be provided on a permanent basis in accordance with the purpose of the contract.

The customer shall grant to HEIDENHAIN and its affiliated companies the worldwide, unrestricted and perpetual right to save, copy, modify, analyze, make available, or otherwise process and use or allow third parties to use any data (including data contained in reports) obtained in connection with or during the provision of **servicing or services**, or provided by the customer for the purpose of providing **servicing or services**, to improve or extend other general services provided by HEIDENHAIN or for the purpose of preparing individualized quotations for the customer. However, this right of usage does not apply to registered proprietary rights held by the customer.

The General Conditions of Sale of HEIDENHAIN (from January 2023) also apply. These General Conditions of Sale can be viewed at www.heidenhain.com and can be made otherwise available to the customer upon request.

If special safety requirements are to be observed at the place where the service is performed, then the customer shall expressly inform HEIDENHAIN service personnel about them. The preceding provision also applies to the use of telephones for business purposes, the provision of any required skilled or unskilled labor, the creation of reasonable working conditions, the provision of access to the machine or the machine parts concerned, preparation of the machine or machine parts in such a way that any pending work may be carried out without delay, and to the provision of materials for any necessary test runs.

If spare parts are delivered outside of the Federal Republic of Germany, then the customer is solely responsible for compliance with customs regulations, proper handling and the preparation of export and import documentation, as well as for adherence to all applicable legal requirements relating to imports and exports, especially for compliance with legislation relating to arms control, embargo regulations, etc.

Article IX: Place of Performance and Legal Venue

The place of performance is Traunreut, Germany. For any disputes arising from the contractual relationship, the sole legal venue is the county and district court of Traunstein, Germany, if the customer is a merchant, a legal entity under public law or a special public trust. Nevertheless, HEIDENHAIN is also entitled to initiate legal proceedings at the place of business of the customer.

These General Service Conditions are governed by and construed in accordance with the law of the Federal Republic of Germany, excluding the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Good (CISG), even if the customer has its registered office outside of Germany. If there are any inconsistencies between the interpretation of these provisions and the German wording, or between the English meaning and the German meaning of legal terms, then, in either case, the latter takes precedence.

Article X: Product Support

HEIDENHAIN strives to keep available **spare parts** and the expertise required for **servicing**, and to offer the applicable **servicing** for a period of 10 years after the market launch of its **serial devices**.

Article XI: Outsourcing of Service Orders

Within the scope of its worldwide service network, HEIDENHAIN reserves the right to outsource the service order to an appropriately qualified regional service partner. In such cases, the service order is outsourced to the service partner by HEIDENHAIN. The customer hereby agrees to this outsourcing. Performance of the contract and invoicing is then handled by the service partner.

Article XII: Utilization of Services from Third Parties (Subcontractors)

HEIDENHAIN reserves the right to have the service contract performed with the help of third parties.

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

☎ +49 8669 31-0

☎ +49 8669 32-5061

service@heidenhain.de

www.heidenhain.com

Allgemeine Servicebedingungen (Stand: Januar 2025)

Die DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (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-Dienstleistungen** gem. Artikel IV (**Service-Dienstleistungen** bei einem Kunden, sowie Beratungsleistungen im Bereich Kinematik (inkl. thermischer Analysen) und Software-Erstellung, -Beratung und -Unterstützung für HEIDENHAIN-Produkte sowie Dienstleistungen per Remote-Zugriff/per Fernwartung für die Integration von HEIDENHAIN Software-Lösungen und HEIDENHAIN-Produkten mit Datenschnittstellen).

- **Ersatzteile** sind Teile von **Seriengeräten**, **Servicegeräten** und **Exchange-Geräten**.
- **Ersatzgeräte** können sowohl **Seriengeräte** als auch **Servicegeräte** 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 **Ersatzgeräte** oder **Ersatzteile** (also nicht zwingend Neugeräte, bzw. Neuteile).
- **Nichtseriengeräte** sind Geräte, die nicht im Wege der Serienfertigung hergestellt oder im Sinne eines **Seriengeräts** getestet wurden (Prototypen oder Vorserienprodukte gemäß Artikel XI der Allgemeinen Verkaufsbedingungen).

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. Diese 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 i.S.v. § 611 BGB und keine Werkverträge gem. § 631 BGB.

Artikel I: Lieferungen von Ersatzkomponenten

Der HEIDENHAIN Service liefert **Ersatzteile** und **Servicegeräte** zu den Konditionen des HEIDENHAIN Services. Gerne werden diese auf Wunsch nochmals zur Verfügung gestellt. Eine Ersatzlieferung für Nichtseriengeräte ist ausgeschlossen.

Artikel II: 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. Bei Nichtseriengeräten ist eine Reparatur aufgrund der einzelnen Sonderanfertigung technisch nicht möglich.

Artikel III: HEIDENHAIN Tauschservice „Service Exchange“

1. Exchange-Prozess

Viele HEIDENHAIN-Produkte stehen im Tausch zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um **Exchange-Geräte**. Der Kunde erhält dabei nach Auftragserteilung vorab ein **Exchange-Gerät** zum Preis von 80 % des jeweils aktuellen Listenpreises im Service. Im Folgenden muss der Kunde sein defektes Gerät unverzüglich an HEIDENHAIN zurücksenden. Der Rückkauf erfolgt zu 35 % des aktuellen Listenpreises.

2. Abrechnung

Zahlungen erfolgen jeweils grundsätzlich nach entsprechender Rechnungsstellung der Parteien. Sofern Kunden in Ländern ansässig sind, in denen das Gutschriftverfahren möglich ist, wird HEIDENHAIN die Leistungsabrechnung im Gutschriftverfahren vornehmen.

Der Vertragspartner bestätigt in diesen Fällen, dass er keine entsprechende Rechnung an HEIDENHAIN stellt und übermittelt HEIDENHAIN alle erforderlichen Rechnungsangaben, insbesondere die Steuernummer.

3. Eigentumsvorbehalt

Das von HEIDENHAIN gelieferte **Exchange-Gerät** geht erst mit vollständiger Erfüllung aller Verbindlichkeiten in das Eigentum des Kunden über.

Artikel IV: Service-Dienstleistungen

1. **Service-Dienstleistungen** werden, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, auf Basis der von HEIDENHAIN erbrachten Arbeitsleistung (zusätzlich Reise-, Warte- und Wegezeiten und Kosten-/Spesenerstattungen) sowie der von HEIDENHAIN eingesetzten **Ersatzkomponenten** und Materialien (sonstige zur Reparatur benötigte Teile etc.) abgerechnet.

2. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung durch HEIDENHAIN notwendigen Mitwirkungshandlungen so rechtzeitig und vollständig zu erfüllen, dass HEIDENHAIN in der Lage ist, **Service-Dienstleistungen** termingerecht zu beginnen und diese ohne Behinderungen oder Unterbrechungen durchzuführen.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für eine eventuelle Koordination von durch den Kunden beauftragten Dritten.

3. Stundensätze und Pauschalen für **Service-Dienstleistungen**

Arbeitszeit (Mo. bis einschl. Sa.)

Reise-, Warte- und Wegezeiten

In- und Ausland 185,00 € pro Stunde

Die normale Arbeitszeit beträgt 7 Stunden/Tag bzw. 35 Stunden/Woche.

4. Reisekostensätze für **Service-Dienstleistungen**

a) Hin- und Rückreise bei Kfz-Benutzung 0,75 €/km

b) Fahrten mit anderen Verkehrsmitteln

Flugzeug Gebuchte Klasse

Bahn Inland I. Klasse

Bahn Ausland I. Klasse

Leihwagen Mittelklasse

werden nach Beleg, abzüglich Umsatzsteuer, berechnet.

5. Auslösung für **Service-Dienstleistungen**

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

a) Inland ohne Übernachtung 30,00 €

mit Übernachtung 130,00 €

b) Ausland ohne Übernachtung 50,00 €

mit Übernachtung 160,00 €

bzw. nach Beleg, abzüglich Umsatzsteuer, bei höherem Aufwand

6. Arbeitsbescheinigung für **Service-Dienstleistungen**

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

7. 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 gemäß der Eigentumsgestaltung von Artikel III dieses gegen eine neuwertige oder funktionsfähige und generalüberholte **Ersatzkomponente**. Für defekte Produkte oder Teile bis zu einem Nettowert von 2.000 € (zzgl. USt) pro Einzelfall ist hierfür keine besondere Zustimmung des Kunden im Rahmen der beauftragten **Service-Dienstleistung** erforderlich.

HEIDENHAIN kann, sofern nach eigener Einschätzung für eine **Service-Dienstleistung** voraussichtlich eine **Ersatzkomponente** benötigt wird, diese vorab an den Kunden senden. Die **Ersatzkomponente** ist vom Kunden bis zur Durchführung der vereinbarten **Service-Dienstleistungen** für HEIDENHAIN aufzubewahren. Für im **Rahmen** der **Service-Dienstleistung** verwendete **Ersatzkomponenten** erfolgt eine Berechnung der Kosten im Nachgang zur **Service-Dienstleistung**. Wird die **Ersatzkomponente** nicht benötigt, ist die **Ersatzkomponente** vom Kunden auf dessen Kosten versichert zurückzusenden.

Ersatzkomponenten gehen nicht bereits mit Lieferung, sondern stets erst mit vollständiger Erfüllung aller Verbindlichkeiten durch den Kunden in das Eigentum des Kunden über.

8. 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 Umsatzsteuer. Bei **Service-Dienstleistungen**, deren Erbringungszeitraum eine Woche übersteigt, ist HEIDENHAIN zu Abschlagszahlungen bis zur Höhe der jeweils erbrachten Leistungen berechtigt.

9. **Service-Dienstleistungen** per Remote Zugang/per Fernwartung

HEIDENHAIN kann auch **Service-Dienstleistungen** anbieten, die über eine gesicherte Kommunikationsplattform (z. B. telefonisch oder per Remote Zugriff) erbracht werden (im Folgenden „Fernwartung“). Von dem Begriff „Fernwartung“ umfasst sind auch die sogenannten Inbetriebnahme-Services. HEIDENHAIN wird den Kunden über das notwendige Sicherheitskonzept für die Fernwartung informieren, welches vom Kunden umzusetzen ist. Der Kunde ist verpflichtet, dieses Sicherheitskonzept auf Vereinbarkeit mit den eigenen technischen Gegebenheiten und im Hinblick auf sicherheitstechnische Anforderungen und sonstige Vorschriften des Kunden zu überprüfen. Der Kunde bleibt weiterhin für die Sicherheit seiner Anlage und Mensch und Maschine verantwortlich.

Der Kunde hat HEIDENHAIN den für die Erbringung der Fernwartung erforderlichen Zugang per Remote Zugriff zu gewähren.

10. Besondere Bedingungen für Beratungsleistungen

Die detaillierten Leistungsinhalte, Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden für Beratungsleistungen ergeben sich aus den vereinbarten Auftragsdokumenten.

Leistungen, die nicht explizit vereinbart wurden, sind nicht Bestandteil der vertraglichen Leistungspflicht und werden von HEIDENHAIN nicht geschuldet.

Der Kunde wird HEIDENHAIN nach Absprache den erforderlichen Zugang zur jeweiligen Maschine gewähren. Bei allen an der Maschine durch HEIDENHAIN zu erbringenden Maßnahmen stellt der Kunde einen Mitarbeiter zur Verfügung, der die sichere Bedienung gewährleistet und notwendige Einstellungen an der Maschine vornehmen kann.

Artikel V: Haftung, Gewährleistung

1. Allgemeines

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 §§ 438 Abs. 1 Nr. 2, 479 Abs. 1 und 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB 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 für 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.

2. Besondere Bedingungen für **Service-Dienstleistungen**

Soweit keine qualitativ messbaren Bewertungskriterien ausdrücklich vereinbart wurden, gewährleistet HEIDENHAIN ausschließlich, dass alle **Service-Dienstleistungen** auf professionelle, kompetente und geschäftsmäßige Weise erbracht werden.

HEIDENHAIN haftet nicht für Schadenersatzansprüche des Kunden aufgrund von Schlechtleistung oder einer qualitativen Leistungsstörung, die nicht ausdrücklich im vorliegenden Fall vereinbart wurden. Diese Beschränkung gilt nicht in Fällen von Personenschäden, Vorsatz, arglistigem Verschweigen des Mangels, Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie und grober Fahrlässigkeit von HEIDENHAIN.

Beratungsleistungen, insbesondere im Hinblick auf das Verhalten von Maschinen, Messergebnissen, Auswertungen sowie Empfehlungen zu Parameteranpassungen beziehen sich ausschließlich auf HEIDENHAIN-Komponenten. Drittbestandteile und deren Einflüsse auf das Maschinenverhalten sind von **Service-Dienstleistungen** nicht umfasst.

HEIDENHAIN haftet daher nicht dafür, dass die Maschine in der Kundenanwendung eine vom Kunden gewünschte Anforderung erreichen wird. Es wird in diesem Zusammenhang klargestellt, dass Anpassungen und Veränderungen an der Maschine in der Verantwortung des Kunden liegen. Der Kunde ist daher verpflichtet, alle Beratungsergebnisse kritisch zu hinterfragen und zu prüfen, ob die Ergebnisse für die vom Kunden geplanten Anwendungen plausibel sind.

Artikel VI: Software

Soweit HEIDENHAIN den Kunden bei der Erstellung/Anpassung kundenspezifischer 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 Schadenersatzansprüche 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 Softwareerstellungsvertrag abschließen. In Ermangelung eines solchen gelten die Vorschriften der Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN hierfür entsprechend.

Überträgt HEIDENHAIN den Inhalt von kundeneigenen und 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.

Artikel VII: 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 Ausführbeschränkungen unterliegt. Er wird darauf hingewiesen, dass spezielle Exportversionen existieren, die sich durch den Software-Typ unterscheiden.

Artikel VIII: 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.

Der Kunde gewährt HEIDENHAIN und seinen verbundenen Unternehmen das weltweit unbeschränkte und zeitlich unbegrenzte Recht, die in Verbindung mit oder bei der Erbringung der **Service-Leistungen** bzw. **Service-Dienstleistungen** erhobenen bzw. vom Kunden bereitgestellten Daten, auch soweit diese in Berichten enthalten sind, zu Zwecken der Erbringung von **Service-Leistungen** bzw. **Service-Dienstleistungen**, zur Verbesserung bzw. Erweiterung von sonstigen allgemeinen Leistungen von HEIDENHAIN und zur Erstellung individueller Angebote für den Kunden zu speichern, zu kopieren, zu modifizieren, zu analysieren, bereitzustellen oder sonst zu verarbeiten und zu nutzen oder von Dritten zu den genannten Zwecken nutzen zu lassen. Dieses Nutzungsrecht besteht jedoch nicht hinsichtlich registrierter Schutzrechte des Kunden.

Ergänzend gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN (Stand Januar 2023). Diese AGB sind unter www.heidenhain.com 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 notwendige Testläufe.

Der Kunde ist bei der Lieferung von Ersatzteilen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland 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.

Artikel IX: Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Traunreut. 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 das AG/LG Traunstein. HEIDENHAIN ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

Es gilt ausschließlich deutsches 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 deutschen Wortlaut oder der englischen und der deutschen Bedeutung von Rechtsbegriffen gilt die Letztere.

Artikel X: 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.

Artikel XI: 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.

Artikel XII: Inanspruchnahme von Dienstleistungen Dritter (Subunternehmer)

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