

## Allgemeine Servicebedingungen (Stand Januar 2020)

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. Nr. 4 (SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN bei einem Kunden, sowie Dienstleistungen im Bereich Kinematik 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 Ziffer 6 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. 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 i.S.v. § 611 BGB und keine Werkverträge gem. § 631 BGB.

### 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. Eine Ersatzlieferung für Nichtseriengeräte ist ausgeschlossen.

### 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 Kostenvorschläge 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.

### 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. Hierzu ist der für die Rücklieferung vorgesehene Aufkleber und die ausgefüllte Checkliste mit Fehlerbeschreibung beizulegen. 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, Software-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 entgegen genommen. Der Kunde erhält in diesem Fall einen entsprechenden Kostenvorschlag 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, und Kosten-/Spesenerstattungen) sowie der von HEIDENHAIN eingesetzten ERSATZKOMPONENTEN und Materialien (sonstige zur Reparatur benötigte Teile etc.) abgerechnet.

4.1 Stundensätze und Pauschalen für SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN  
Arbeitszeit (Mo bis einschl. Sa)

Reise-, Warte- und Wegzeiten

In- und Ausland € 185,00 pro Stunde  
Die normale Arbeitszeit beträgt 7 Stunden/Tag bzw. 35 Stunden/Woche.

#### 4.2 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.

#### 4.3 Auslösung für SERVICE DIENSTLEISTUNGEN

Die Auslösung (Aufwandsentschädigung) umfasst Hotelkosten und Verpflegung des reisenden HEIDENHAIN-Servicemitarbeiters (je angefallenem 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

#### 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 Rechnungsgrundlage. 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 1.000 € (zzgl. USt) 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 Umsatzsteuer. Bei SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN, deren Erbringungszeitraum eine Woche übersteigt, ist HEIDENHAIN zu Abschlagszahlungen bis zur Höhe der jeweils erbrachten Leistungen berechtigt.

#### 4.7 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.

#### 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 §§ 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 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 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 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 SERVICELEISTUNGszwecken 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.

Der Kunde gewährt HEIDENHAIN und seinen verbundenen Unternehmen das weltweit unbeschränkte und zeitlich unbegrenzte Recht, die in Verbindung mit oder bei der Erbringung der SERVICELEISTUNGEN 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, kopieren, modifizieren, 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.

Mit der Maßgabe, dass HEIDENHAIN der „Lieferer“, der Kunde der „Besteller“ ist und mit Ausnahme der Ziffer 1, gelten entsprechend ergänzend die Allgemeinen Verkaufsbedingungen von HEIDENHAIN (Stand März 2018), inkl. der Allgemeinen Lieferbedingungen für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie (Stand Januar 2018) mit Ausnahme der Artikel I Nr. 1 und 2, Artikel II, III, VI Nr. 5 und 6, sowie Artikel XIII. und die Softwareklausel zur Überlassung von Standard-Software als Teil von Lieferungen der Elektroindustrie des Zentralverbandes Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (Stand Januar 2018). Diese AGB sind unter [www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de) 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 BRD 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 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.

## 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 Servicepartner-netzwerkes 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.

---

**DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH**

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

**83301 Traunreut, Deutschland**

☎ 08669 31-0

FAX 08669 32-5061

E-Mail: [info@heidenhain.de](mailto:info@heidenhain.de)

---

**[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)**

## General Service Conditions (January 2020)

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (hereinafter HEIDENHAIN) shall perform any SERVICES for its products and, subject to agreement, for other products from the HEIDENHAIN Corporate Group, solely on the basis of these General Service Conditions. SERVICES comprise all product-related repair and maintenance measures in general, for example repairs, shipments of REPLACEMENT COMPONENTS (i.e. SPARE PARTS, REPLACEMENT UNITS and EXCHANGE UNITS, which may also include software), and SERVICING according to no. 4 (SERVICING at a Customer's site, as well as services in the areas of kinematics and software development, consulting and support for HEIDENHAIN products, as well as services by remote access / remote maintenance for the integration of HEIDENHAIN software solutions and HEIDENHAIN products with data interfaces).

- SPARE PARTS are parts of SERIES DEVICES, SERVICE UNITS, and EXCHANGE UNITS.
- REPLACEMENT UNITS can be both SERIES DEVICES and SERVICE UNITS.
- SERIES DEVICES are HEIDENHAIN products that are available in the current product program.
- SERVICE UNITS are HEIDENHAIN products that are not (or no longer) available in the current product program.
- EXCHANGE UNITS are functional, completely overhauled REPLACEMENT UNITS or SPARE PARTS (i.e. not necessarily new devices or new parts).
- NON-SERIAL DEVICES are products that were not manufactured in series production or that were not tested as defined for a SERIES DEVICE (prototypes or pre-series products in accordance with Clause 6 of the General Conditions of Sale).

In the event that any claims arise on the part of the Customer relating to the original supply contract for the new goods from HEIDENHAIN—in particular warranty claims—such claims shall not, however, be dealt with under the present Conditions, but shall be subject solely to the General Conditions of Sale of HEIDENHAIN. The General Service Conditions shall govern exclusively. Differing, conflicting, or supplementary General Terms and Conditions of the Customer shall only and insofar become part of the contract as HEIDENHAIN expressly agrees to their validity. This approval requirement shall apply in any case, even if, in cognizance of the Supplier's General Terms and Conditions, HEIDENHAIN provides SERVICES without reservations. Individual agreements reached with the Customer in exceptional cases (including secondary agreements, amendments and modifications) shall have priority over the General Service Conditions in any case. Written contracts or written confirmation from HEIDENHAIN shall be definitive for the content of such agreements.

In case of doubt, the provision of SERVICES (e.g. troubleshooting) is considered service contracts as per § 611 of the BGB (German Civil Code), and not works contracts as per § 631 BGB.

### 1 Deliveries of REPLACEMENT COMPONENTS

HEIDENHAIN Service shall deliver SPARE PARTS and SERVICE UNITS according to its own, published conditions. If required, these can gladly be provided again. In addition, current SERIES DEVICES are delivered in the event of machine downtime, at a surcharge of 20 % on the negotiated price, within shortened delivery times. Replacement deliveries for non-serial devices are excluded.

### 2 Repairs at HEIDENHAIN or HEIDENHAIN branch offices

Repairs at HEIDENHAIN Traunreut or at one of the HEIDENHAIN branch offices will be charged on the basis of repair packages, which settle the working hours as well as the required REPLACEMENT COMPONENTS as a lump sum. Cost estimates for repair actions can be provided upon request. The Customer's REPLACEMENT COMPONENTS that are exchanged during the repair become the property of HEIDENHAIN upon completion of the repair. Product completion within the scope of repair actions, i.e. restoring the original state of the product with accessories and documentation, can be performed only upon the customer's request and subject to a surcharge. Non-serial devices cannot be repaired for technical reasons due to the individual special versions.

### 3 HEIDENHAIN Service Exchange

Many HEIDENHAIN products are available within the scope of exchange actions. These are the so-called EXCHANGE UNITS. After receiving the EXCHANGE UNIT, the Customer is to return his defective unit to HEIDENHAIN within 4 weeks. The provided sticker and the completed checklist with an error description are to be included in the return. Upon receipt, the returned defective unit becomes the property of HEIDENHAIN. The EXCHANGE UNIT delivered by HEIDENHAIN remains at the Customer's location and becomes the Customer's property after the repair invoice has been fully paid.

- HEIDENHAIN reserves the right to invoice the repair work required to make the defective unit fit for future exchange purposes. This includes repairs of malfunctions, software updates and removal of traces of use.
- In the following cases, HEIDENHAIN will charge the price of the EXCHANGE UNIT minus a 20 % discount:
  - The defective unit was not returned within 4 weeks
  - The returned device is a technical total loss
  - The returned device does not correspond to the supplied EXCHANGE UNIT (according to the part number).
- Devices received by HEIDENHAIN after the above-mentioned period as well as devices that are not the same as the EXCHANGE UNIT provided can no longer be accepted as credit to the exchange order. In this case, a cost estimate for the repair will be sent to the Customer.

### 4 SERVICING

- SERVICING at a Customer's site

- as well as services in the areas of kinematics and software development, consulting and support for HEIDENHAIN products

Unless otherwise agreed hereinafter, SERVICING shall be invoiced on the basis of service work performed by HEIDENHAIN (plus time spent traveling, waiting, or between home and office, as well as reimbursement of costs and traveling expenses), in addition to any REPLACEMENT COMPONENTS and material used by HEIDENHAIN (other parts needed for repairs, etc.).

#### 4.1 Hourly rates and flat rates for SERVICING

Working hours (Monday through Saturday)

Traveling, waiting and home-to-office times

Germany and abroad € 185.00 per hour

Normal working hours shall be 7 hours per day and 35 hours per week.

#### 4.2 Travel expenses for SERVICING

a) Outward and return journey by car 0.75 €/km

b) Travel using other means of transport

Air Class booked

Rail (Germany) 1st class

Rail (abroad) 1st class

Rental car Medium class

shall be invoiced against receipt, net of turnover tax.

#### 4.3 Daily allowances for SERVICING

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

a) Germany without overnight stay 30.00 €

with overnight stay 130.00 €

b) Abroad without overnight stay 50.00 €

with overnight stay 160.00 €

or against receipt, net of turnover tax, in case of higher outlays

#### 4.4 Work certificates for SERVICING

The Customer shall certify the working and waiting time required by the HEIDENHAIN service employee as basis for the invoice. In case of doubt the records of the HEIDENHAIN service employee shall also serve as basis for the invoice. The travel time cannot be determined until the HEIDENHAIN service employee has returned, and shall be invoiced according to the actual time taken. Upon completion, the Customer or his representative shall confirm each performed SERVICING ACTION in the presence of the HEIDENHAIN service employee.

#### 4.5 REPLACEMENT COMPONENTS for SERVICING

Should it be necessary to replace a defective product or any part thereof in the course of SERVICING, HEIDENHAIN shall exchange the old defective part for a new or fully-operational and completely-overhauled REPLACEMENT COMPONENT at extra charge according to the provisions regarding pricing and property stated above under numbers 1 and 2. For defective products or parts up to a net value of 1,000 € (plus turnover tax) in each case, special approval of the Customer shall not be required for replacement in the course of SERVICING commissioned by the Customer.

#### 4.6 Invoicing and payment

The SERVICING rendered shall be invoiced after its completion. Payment can be claimed upon completion of the SERVICING ACTION, and is independent of any success thereof. Service invoices shall be due and payable net upon receipt to the payments office of HEIDENHAIN free of all charges. The Customer may only offset undisputed or non-appealable claims. The Customer may only exercise a right of retention if his claims are uncontested and have been established by final court decision. All prices are understood not to include the statutory turnover tax. In the case of SERVICING requiring more than one week to perform, HEIDENHAIN shall be entitled to request payment from time to time on account up to the amount of services rendered.

#### 4.7 SERVICING by remote access / remote maintenance

HEIDENHAIN can also offer SERVICING that is provided via a secure communication platform (e.g. by telephone or remote access) (in the following referred to as "remote maintenance"). The term "remote maintenance" also covers the so-called "commissioning services." HEIDENHAIN shall inform the Customer about the safety concept required for remote maintenance that is to be implemented by the Customer. The Customer is obligated to check this safety concept for compatibility with his own technical conditions and regarding the safety requirements and other regulations of the Customer. The Customer remains responsible for the safety of his facility, as well as for personal and machine safety.

The Customer is to grant HEIDENHAIN the remote access required for providing the remote maintenance services.

#### 5 Liability / Warranty

Insofar as SERVICES constitute performance under a contract relating to a specific assignment or under the law of sale or exchange, the warranty period for such services performed by HEIDENHAIN shall amount to one year from the date of delivery or acceptance. This does not apply if longer periods are legally prescribed as per §§ 438 Para. 1 No. 2, 479 Para. 1 and 634a Para. 1 No. 2 of the BGB (German Civil Code) as well as in cases of personal injury, intent, fraudulent concealment of a defect, non-compliance with a guarantee of quality (Beschaffenheitsgarantie), or gross negligence on the part of HEIDENHAIN.

The Customer shall notify HEIDENHAIN without delay in writing of any deficiencies in such SERVICES performed; if no deficiency is established, the Customer shall bear any expenses incurred by HEIDENHAIN.

If HEIDENHAIN is held liable by a third party for damage for which the Customer is responsible, HEIDENHAIN can demand that the Customer release HEIDENHAIN from all liability to the third party. HEIDENHAIN may not accept or satisfy this claim by the third party without first giving the Customer the opportunity to express his views.

## 6 Software

Insofar as HEIDENHAIN provides the Customer with support in developing or adapting customer-specific software, HEIDENHAIN shall act in accordance with the latter's due instructions and shall not be responsible for the success of the programming work. The Customer shall bear sole responsibility for updating and maintenance as well as for on-going servicing and for the results obtained, in particular vis-à-vis third parties.

In the event that a Customer's end users claim for damages against HEIDENHAIN on the grounds of defective functioning of the software, particularly for reasons of product liability, the Customer shall indemnify HEIDENHAIN against any and all claims of this kind. HEIDENHAIN may not accept or satisfy this claim by the end user without first giving the Customer the opportunity to express his views.

If in individual cases HEIDENHAIN takes over the entire production of the software, the parties shall conclude a separate software production agreement; in the absence of such agreement, the provisions of HEIDENHAIN's General Terms and Conditions of Sale shall apply accordingly.

To the extent that HEIDENHAIN transfers to electronic storage components, in particular to hard disks and EPROMs, the content of data-carriers prepared and forwarded by the Customer himself, the Customer shall bear sole responsibility for ensuring that such contents are correct, complete and free from flaws; in such case, performance on the part of HEIDENHAIN shall be subject to the provisions for general SERVICES as set out under the present Conditions.

## 7 Acceptance by the machine tool builder / notes on using the operating software

If REPLACEMENT COMPONENTS supplied by HEIDENHAIN for SERVICE purposes include software, or if software is otherwise required to integrate such components, the software—due to differences in machines—must be released by the respective machine tool builder; the Customer shall not begin to operate a machine without acceptance by the machine tool builder, and shall himself obtain such release/acceptance.

The Customer shall take special note of the fact that machine-related functions and programs may require adjustment (PLC, machine parameters etc.) and that improper adjustment may result in serious problems, including the machine crashing, material damage or personal injury, and shall likewise note that HEIDENHAIN is unable to provide technical support for such adjustment and the Customer himself must contact his machine tool builder or an authorized retrofitter.

Furthermore, the Customer shall take note of the fact that control software for NC machines is subject to export restrictions; it is hereby pointed out that special export versions are available incorporating a different version of the software.

## 8 Miscellaneous

HEIDENHAIN shall reserve its rights of ownership and copyright to any and all drawings and documents; these may not be made accessible to third parties without the prior written consent of HEIDENHAIN. All information issued in written form shall be returned to HEIDENHAIN upon request if no order is placed with HEIDENHAIN or such information is not to be surrendered on a permanent basis within the scope of the object of agreement.

The Customer grants HEIDENHAIN and its affiliated companies the worldwide unrestricted and perpetual right to save, copy, modify, analyze, make available, or otherwise process and use any data (including data contained in reports) obtained in connection with or during the provision of SERVICES or SERVICING WORK or provided by the customer, and the customer also grants HEIDENHAIN the right to have said actions performed by third parties, for the purpose of providing SERVICES or SERVICING WORK, to improve or extend other general services provided by HEIDENHAIN, and for the purpose of preparing individual quotations for the Customer. However, this right of use does not cover any registered proprietary rights held by the Customer.

With the exception of their Clause 1 and subject to the proviso that HEIDENHAIN is the "Supplier" and the Customer is the "Purchaser," the General Conditions of Sale of HEIDENHAIN (as of March 2018) shall also apply accordingly, including the General Conditions for the Supply of Products and Services of the Electrical and Electronics Industry (as of January 2018) with the exception of Article I No. 1 and No. 2, Articles II, III, VI No. 5 and No. 6, as well as Article XIII, and the software clause governing the supply of standard software as part of deliveries of the electronics industry of the German Electrical and Electronic Manufacturers' Association (as of January 2018). These General Terms and Conditions can be viewed at [www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de) and can gladly be made available to the Customer in other form upon request.

In the event that special safety regulations are to be observed at the place of service, the Customer shall expressly make HEIDENHAIN service personnel aware of the same. This shall also apply to use of telephones for business purposes, the provision of any skilled or unskilled labor which may be required, 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 work due may be carried out without delay, as well as to making material available for any test runs which may be necessary.

In the event of supplying spare parts outside the Federal Republic of Germany, the Customer shall be solely responsible for compliance with customs regulations, proper handling and preparation of export and import documentation, and for adherence to all applicable legal provisions relating to imports and exports, in particular the observance of legislation relating to arms control, embargo regulations, etc.

## 9 Place of fulfillment and place of jurisdiction

Place of performance shall be Traunreut (Germany). In the case of all disputes arising out of contractual relations, the sole place of jurisdiction is the county court / district court (Amtsgericht/Landgericht) Traunstein, Germany, if the Customer is a merchant, a legal entity under public law or a special public trust. Nevertheless, HEIDENHAIN shall also be entitled to institute legal proceedings at the place of business of the Customer.

These Conditions shall be subject solely to German law with the exclusion of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG), also in the event that the Customer has its registered office outside Germany. In the event of any inconsistencies between the interpretation of these provisions and the German wording, or the English meaning and the German meaning of legal terms, in each case the latter shall have precedence.

## 10 Product support

HEIDENHAIN strives to provide SPARE PARTS and know-how required for SERVICES as well as reliable SERVICE for a period of 10 years upon delivery of the relevant SERIES PRODUCTS.

## 11 Forwarding the service order

In the interest of the Customer, HEIDENHAIN reserves the right to forward the service order to an appropriately qualified local service partner who is part of the worldwide HEIDENHAIN service network. In such a case, HEIDENHAIN will forward the service order to the service partner. The Customer agrees to this forwarding in advance. The service partner will then implement the agreement and issue the invoices.

## 12 Utilization of services from third parties (subcontractors)

HEIDENHAIN reserves the right to have the service contract fulfilled through the help of third parties.

---

**DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH**

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

**83301 Traunreut, Germany**

☎ +49 8669 31-0

FAX +49 8669 32-5061

E-mail: [info@heidenhain.de](mailto:info@heidenhain.de)

---

**[www.heidenhain.de](http://www.heidenhain.de)**