

General Service Conditions (August 2026)

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (hereinafter: "HEIDENHAIN") provides servicing services for its products and, subject to prior agreement, for other products of the HEIDENHAIN CORPORATE GROUP exclusively on the basis of these General Servicing Conditions. Servicing services comprise all product-related repair and maintenance services in the broadest sense, including, for example, repairs, the supply of replacement components (i.e., spare parts, replacement devices, and exchange devices, which may in each case also include software), and services pursuant to Article IV (technical support at a customer's site or via remote access, training, software creation, engineering support, and assistance for HEIDENHAIN products).

- Spare parts are parts of serially produced devices, Service department devices, and exchange devices.
- Replacement devices can be both serially produced devices and Service department devices.
- Serially produced 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 functional, refurbished replacement devices or spare parts (i.e., not necessarily new devices or new parts).
- Non-serially produced devices (i.e., prototypes or pre-serially produced products pursuant to Article XI of the General Conditions of Sale) are products that have not been serially manufactured or tested in the manner of serially produced devices

If the customer has claims (especially statutory warranty claims) that arise with regard to new goods from HEIDENHAIN, then such claims are handled not under these General Servicing Conditions but rather solely under the General Conditions of Sale of HEIDENHAIN.

The General Servicing Conditions apply exclusively. Any general terms and conditions of the customer that deviate from, conflict with, or supplement these General Servicing Conditions form part of the contract only if we have expressly consented to their applicability. This requirement for consent always applies even if, for example, in cognizance of the customer's general terms and conditions, HEIDENHAIN performs the servicing service without reservation. In the event that any terms were individually agreed with the customer (including ancillary agreements, supplements, and amendments), such terms prevail in all cases over the General Servicing Conditions. A written (signed) contract or a written confirmation by HEIDENHAIN is determinative for the content of such terms.

In case of doubt, services (e.g., troubleshooting) are service contracts within the meaning of Section 611 of the German Civil Code (BGB) and not contracts for work within the meaning of Section 631 of the German Civil Code (BGB).

Article I: Provision of Replacement Components

The HEIDENHAIN Customer Service supplies spare parts and Service department devices under the terms of the HEIDENHAIN Service department. These terms can be offered again upon request. The supply of any replacements for non-serially produced devices is excluded.

Article II: Repairs Performed at HEIDENHAIN or HEIDENHAIN subsidiaries

Repairs performed at HEIDENHAIN in Traunreut, Germany, or at a HEIDENHAIN subsidiary are invoiced on the basis of repair packages, in which the labor time and the required replacement components are charged as a lump sum. Cost estimates can be created upon request prior to the performance of repairs. The replacement components of the customer that are replaced during the repair become the property of HEIDENHAIN upon completion of the repair. Restoration to the condition at the time of initial sale, including accessories and documentation, is provided in the case of a repair only upon the customer's request and subject to an additional charge. The repair of non-serially produced devices is not technologically feasible due to their individual customization. For an inspection, we generally charge an inspection fee. The customer shall back up all data before sending in the device. In the case of repairs of data storage media, all stored data will be irreversibly deleted in the course of the work unless a data backup has been expressly commissioned. The subsequent restoration of deleted data is not possible. After completion of the repair, the affected system is returned with the manufacturer's default software or in its factory settings.

Article III: The HEIDENHAIN "Service Exchange" Exchange Service**1. The Exchange Process**

Many HEIDENHAIN products are available for exchange. These products are so-called exchange devices. After placing an exchange order, the customer first receives an exchange device at 80 % of the current Service department list 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 list price.

2. Invoicing

Payments are made on the basis of the applicable invoices of the parties. If the customer's registered office is in a country in which a credit note procedure is possible, then HEIDENHAIN provides the billing of servicing under the credit note procedure. In such cases, the contracting party confirms that it will not issue a corresponding invoice to HEIDENHAIN and shall provide HEIDENHAIN with all required invoicing details, particularly its tax number.

3. Retention of Title

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

4. Special Rules Regarding Data Storage Media

The customer shall back up all data before sending in the device. If data storage media are exchanged, then all stored data of the defective device will be irreversibly deleted in the course of the work unless a data backup has been expressly commissioned. The subsequent restoration of deleted data is not possible. The exchange device provided by HEIDENHAIN is shipped with the manufacturer's default software or in its factory settings.

Article IV: Services

1. Unless otherwise set forth hereinafter, services are billed on the basis of the work performed by HEIDENHAIN plus travel expense allowances. Replacement components and materials (including other parts required for the repair) used by HEIDENHAIN in the performance of services are invoiced separately.

2. The customer shall meet all cooperation obligations required for the performance of services by HEIDENHAIN in a timely and complete manner so as to enable HEIDENHAIN to commence the services on time and to perform them without hindrance or interruption. If the customer fails to comply with his cooperation obligations, then he is responsible for any resulting delays and rescheduling of deadlines. The customer bears the sole responsibility for any coordination of third parties engaged by the customer.

3. Daily Rates for Services
in and outside of Germany

- | | |
|------------------------|--------------|
| a. Technical support | EUR 1,600.00 |
| b. Training | EUR 1,600.00 |
| c. Engineering support | EUR 2,000.00 |

4. Travel Expenses for Services in Germany and Austria

Travel distance (in kilometers, one-way)	Non-recurring travel expense allowance
Less than 50 km	EUR 300.00
51 km to 250 km	EUR 1,100.00
251 km to 500 km	EUR 1,700.00
More than 500 km	EUR 2,200.00

5. Travel expenses for Services Outside of Germany and Austria

For services outside of Germany and Austria, HEIDENHAIN creates an individualized quotation for the customer. This quotation includes all incurred costs (for labor and travel).

6. Attestation of Services Performed

Upon completion of the service, the customer shall certify in the form of a written (signed) record on the basis of a HEIDENHAIN template the services performed, including all incurred labor time and waiting time, to the HEIDENHAIN employee assigned to perform the services. This report will serve as the basis for the creation of a final invoice. If, at the time and place the service was completed, the customer was not present or is not willing to record the services and times, then, in case of doubt, the records of the HEIDENHAIN employee will serve as the basis for the creation of a final invoice.

7. Replacement Components for Services

If, in the course of services performed at the customer's site, a defective product or a part thereof must be replaced with a functioning product, then HEIDENHAIN will replace it with a replacement component that is either as new or functional and refurbished in accordance with Article II.

The replacement of defective products or parts is permitted within the scope of the commissioned services without the customer's explicit consent, provided that the total costs of the replacement components, including any additionally required materials, do not exceed a net amount of EUR 2,000.00 (plus VAT).

If HEIDENHAIN determines that a replacement component is expected to be needed for services, then HEIDENHAIN is entitled to send such a component to the customer in advance. The customer shall safely store such a replacement component for HEIDENHAIN until the agreed services are performed. The costs for any replacement components used within the scope of the services will be invoiced afterwards. If the replacement component is not needed, then the customer shall return the replacement component and insure the return shipment at the customer's own cost.

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

8. Invoicing, Payment, and Offset

Unless otherwise agreed, the services will be invoiced upon their completion. A claim to payment arises upon completion of the services regardless of whether the services were 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 judgment. The customer is entitled to right of retention only if the customer's claims are undisputed or assessed in a legally binding judgment. All stated prices do not include statutory value added tax. If services require more than one week to perform, then HEIDENHAIN is entitled to partial payments up to the value of the services already performed.

9. Remote Services

- HEIDENHAIN performs certain services (e.g., training and technical support) through remote access, by phone, via online training sessions, or through online workshops (hereinafter: "Remote Services").
- The customer shall grant HEIDENHAIN the access required for providing the remote services

10. Occupational Health and Safety, and Safety and Security Measures

- Prior to providing a remote service, HEIDENHAIN shall inform the customer about the necessary safety and security measures for performing the remote access. The customer shall determine whether these safety and security measures are compatible with the customer's own technical situation, including with regard to the customer's safety and security requirements and other policies. The customer shall implement the safety and security measures communicated by HEIDENHAIN. If the customer is unable to implement these safety and security measures, then the customer shall inform HEIDENHAIN without undue delay.
- The customer remains responsible for the safety and security of his equipment and for the safety and security of people and machinery.
- If the HEIDENHAIN employee in charge of performing the service finds insufficient occupational health and safety measures at the site designated by the customer for performance of the service, then HEIDENHAIN reserves the right to withdraw from performing the service. Any costs already incurred will be invoiced to the customer.

11. Special Terms and Conditions for Engineering Support

For engineering support services, HEIDENHAIN will, in cooperation with the customer, create a service description in which the topics to be carried out (e.g., development of simulation models, thermal analyses of the customer's systems, and vibration analyses), as well as the desired representation and refinement of the results, are set forth. HEIDENHAIN is entitled to separately invoice the creation of the service description. The service description serves as the basis for the quotation and the commissioning of engineering support.

Article V: Liability and Statutory Warranty

1. General Information

If the servicing services constitutes a contract for work or are subject to the law on sales or exchange transactions, then the statutory warranty period for such services 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 478, 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 (signed) of any deficiencies in such servicing services. 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 any and all liability toward the third party. HEIDENHAIN shall not accept or satisfy such a claim by a third party without first giving the customer an opportunity to comment.

2. Special Terms and Conditions for Services

Unless qualitatively measurable evaluation criteria have been explicitly agreed upon, HEIDENHAIN guarantees 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 explicitly 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 are not encompassed by services.

Therefore, HEIDENHAIN is not liable for whether or not the machine meets the customer's desired requirement in the customer's application. In this context, 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 release HEIDENHAIN from 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 to this accordingly.

If HEIDENHAIN transfers to electronic storage media, in particular to hard disks and EPROMs, the contents of the customer's own data storage media and the contents of sent data storage media, then the customer shall bear 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 services set forth in these General Servicing Conditions.

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

If replacement components supplied by HEIDENHAIN for the purpose of servicing services 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 seek assistance from his machine manufacturer or an authorized retrofitter.

The customer shall also take into consideration the fact that control software for CNC machines is subject to export restrictions. The customer acknowledges that special export versions exist that differ based on the type of software.

Article VIII: Intellectual Property and Data Privacy Rights

1. 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 (signed) consent of HEIDENHAIN. All information provided in writing (signed) 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.

2. The customer grants HEIDENHAIN and its companies a worldwide, unrestricted, and perpetual right to use the data collected in connection with or in the course of performing the servicing or other services, as well as data provided by the customer, for the purpose of performing servicing or other services and for creating individualized quotations for the customer. "To use" the data means to store, copy, modify, analyze, provide, or otherwise process and use it or to allow third parties to use the data for the aforementioned purposes.

3. Furthermore, HEIDENHAIN is entitled to use this non-personal data for improving on, expanding, and developing new services and products, and to analyze this data by means of AI or to use it for training AI.

4. However, this right of use does not apply to the customer's registered commercial property rights.

5. If the customer has obtained the data from a third party, then the customer shall ensure that HEIDENHAIN is granted a worldwide, unrestricted, and perpetual right to use such data for the purposes set out above.

Article IX: Data Privacy

Within the course of servicing services, especially in the course of a repair or the exchange of devices, personal data is stored on an in-house network drive.

The type of data processing encompasses the backing up of personal data on in-house storage media. The purpose of this processing consists solely in the provision of the stored data for the exchange device or the repaired original device. No further data usage or sharing occurs.

With regard to the data stored on the customer's devices, the customer is solely responsible for complying with all currently applicable data protection regulations, especially the requirements of the EU General Data Protection Regulation (GDPR).

Article X: Miscellaneous Provisions

1. 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 creation 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.

2. Upon coordination, the customer shall grant HEIDENHAIN the access required for the respective machine. For all measures to be performed by HEIDENHAIN on the machine, the operator shall provide a person responsible for the machine who ensures safe operation and is able to perform the necessary settings on the machine. If special safety requirements apply at the place of service, then the customer shall expressly inform the HEIDENHAIN servicing personnel about such requirements. The same applies with respect 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 to the affected machine parts, the preparation of the machine or machine parts in such a manner that any forthcoming work can be carried out without delay, and the provision of materials for necessary test runs

Article XI: Product Support

HEIDENHAIN strives to maintain the availability of spare parts and the expertise required for servicing services, and to offer the applicable servicing services, for a period of 10 years after the market launch of its serially produced devices.

Article XII: Referral of Servicing Orders

Within the scope of HEIDENHAIN's worldwide servicing network, HEIDENHAIN reserves the right, in the interest of the customer, to refer the servicing order to an appropriately qualified regional servicing partner. In such cases, the servicing order will be referred by HEIDENHAIN to the servicing partner. The customer hereby agrees to this referral. Performance of the contract and invoicing are then handled by the servicing partner.

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

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

Article XIV: 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 fund under public law. However, HEIDENHAIN is also entitled to initiate legal proceedings at the place of the customer's registered office.

These General Servicing 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 Goods (CISG), even if the customer's registered office is 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.

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

☎ +49 8669 31-0

FAX +49 8669 32-5061

service@heidenhain.de

www.heidenhain.com

Allgemeine Servicebedingungen (Stand: August 2026)

Die DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (nachfolgend: HEIDENHAIN) erbringt Service-Leistungen (nachfolgend „Serviceleistungen“ oder „Services“) 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 Services gem. Artikel IV (Technical Support bei einem Kunden oder per Remote-Zugriff, Trainings und Software-Erstellung, -Engineering Support und -Unterstützung für HEIDENHAIN-Produkte).

- 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 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 den Allgemeinen Servicebedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. schriftliche Bestätigung von HEIDENHAIN maßgebend.

Im Zweifel sind die Services (z. B. Fehlersuche) Dienstverträge i. S. v. § 611 BGB und keine Werkverträge gem. § 631 BGB.

Artikel I: Lieferungen von Ersatzkomponenten

Der HEIDENHAIN Customer Service liefert Ersatzteile und Servicegeräte zu den Konditionen des HEIDENHAIN Customer Service. 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. Für eine Überprüfung berechnen wir generell unseren Prüfaufwand. Der Kunde ist verpflichtet, vor Einsendung des Geräts eine vollständige Datensicherung vorzunehmen. Bei Reparatur von Datenträgern werden, sofern nicht ausdrücklich eine Datensicherung beauftragt wurde, sämtliche gespeicherten Daten im Rahmen der Arbeiten unwiderruflich gelöscht. Eine nachträgliche Wiederherstellung gelöschter Daten ist nicht möglich. Nach Abschluss der Reparatur wird das betroffene System mit der herstellerseitigen Standardsoftware bzw. den Werkseinstellungen zurückgegeben.

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.

4. Sonderregelungen für Datenträger

Der Kunde ist verpflichtet, vor Einsendung des Geräts eine vollständige Datensicherung vorzunehmen. Beim Exchange von Datenträgern werden, sofern nicht ausdrücklich eine Datensicherung beauftragt wurde, sämtliche gespeicherten Daten des defekten Geräts im Rahmen der Arbeiten unwiderruflich gelöscht. Eine nachträgliche Wiederherstellung gelöschter Daten ist nicht möglich. Das Exchange-Gerät, das im Austausch ausgeliefert wird, wird mit der herstellerseitigen Standardsoftware bzw. den Werkseinstellungen verschickt.

Artikel IV: Services

1. Services werden, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, auf Basis der von HEIDENHAIN erbrachten Arbeitsleistung zuzüglich Reisekostenpauschalen abgerechnet. Die von HEIDENHAIN im Rahmen der Erbringung von Services eingesetzten Ersatzkomponenten und Materialien (sonstige zur Reparatur benötigte Teile etc.) werden separat 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, Services termingerecht zu beginnen und diese ohne Behinderungen oder Unterbrechungen durchzuführen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, hat er etwaige Verzögerungen und Terminverschiebungen zu vertreten. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Koordination von ihm beauftragter Dritter.

3. Tagessätze für Services

In- und Ausland:

- | | |
|------------------------|---------|
| a. Technical Support | 1.600 € |
| b. Training | 1.600 € |
| c. Engineering Support | 2.000 € |

4. Reisekostenpauschalen für Services in Deutschland und Österreich

Anreiseentfernung (gefahrte Kilometer, einfache Strecke)	Einmalige Reisekostenpauschale
weniger als 50 km	300 €
51 km bis 250 km	1.100 €
251 km bis 500 km	1.700 €
mehr als 500 km	2.200 €

5. Reisekosten für Services außerhalb von Deutschland und Österreich:

Für Services außerhalb von Deutschland und Österreich, erstellt HEIDENHAIN ein individuelles Angebot für den Kunden. Dieses Angebot enthält alle anfallenden Kosten (Arbeitsleistung und Reisekosten).

6. Arbeitsbescheinigung für Services

Der Kunde ist nach Abschluss der Serviceleistung verpflichtet, gegenüber dem mit der Erbringung des Services beauftragten HEIDENHAIN-Mitarbeiter die erbrachten Leistungen sowie die aufgewendeten Arbeits- und Wartezeiten schriftlich über ein Protokoll gemäß Muster von HEIDENHAIN zu bescheinigen. Das Protokoll gilt als Grundlage für die Erstellung einer Abschlussrechnung. Sollte der Kunde zum Zeitpunkt des Abschlusses der Serviceleistung zur Protokollierung der Leistungen und Zeiten nicht am Ort der Leistungserbringung sein oder nicht bereit sein, gelten im Zweifel die Aufzeichnungen des HEIDENHAIN-Mitarbeiters als Grundlage für die Erstellung einer Abschlussrechnung.

7. Ersatzkomponenten für Services

Muss im Rahmen von Services bei einem Kunden ein defektes Produkt oder ein Teil eines solchen gegen ein funktionsfähiges ausgewechselt werden, so tauscht HEIDENHAIN dieses gegen eine neuwertige oder funktionsfähige und generalüberholte Ersatzkomponente, Artikel II gilt entsprechend.

Der Austausch von defekten Produkten oder Teilen ist ohne explizite Zustimmung des Kunden im Rahmen der beauftragten Services zulässig, soweit die Gesamtkosten der Austauschteile incl. zus. benötigter Materialien einen Nettowert von 2.000 € (zzgl. USt) nicht überschreiten.

HEIDENHAIN kann, sofern nach eigener Einschätzung für Services voraussichtlich eine Ersatzkomponente benötigt wird, diese vorab an den Kunden senden. Die Ersatzkomponente ist vom Kunden bis zur Durchführung der vereinbarten Services für HEIDENHAIN aufzubewahren. Für im Rahmen der Services verwendeten Ersatzkomponenten erfolgt eine Berechnung der Kosten im Nachgang. 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, Aufrechnung

Die Rechnungsstellung für die Services erfolgt, sofern nicht anders festgelegt, nach Beendigung dieser Dienstleistung. Der Zahlungsanspruch entsteht nach Abschluss der Services 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 Services, deren Erbringungszeitraum eine Woche übersteigt, ist HEIDENHAIN zu Abschlagszahlungen bis zur Höhe der jeweils erbrachten Leistungen berechtigt.

9. Services per Remote

- HEIDENHAIN erbringt bestimmte Leistungen (z.B. Training, Technical Support) auch per Remote Zugang, telefonisch oder per Online-Schulung, Online-Workshop (im Folgenden „Remote Services“).
- Der Kunde hat HEIDENHAIN den für die Erbringung der Services per Remote erforderlichen Zugang zu gewähren.

10. Arbeitsschutz, Sicherheitskonzept

- HEIDENHAIN wird den Kunden vor der Erbringung eines Remote-Services über das notwendige Sicherheitskonzept für den Remote Zugang informieren. Der Kunde ist verpflichtet, dieses Sicherheitskonzept auf Vereinbarkeit mit den eigenen technischen Gegebenheiten sowie im Hinblick auf sicherheitstechnische Anforderungen und sonstige Vorschriften des Kunden zu überprüfen. Der Kunde ist verpflichtet, das von HEIDENHAIN übermittelte Sicherheitskonzept umzusetzen. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, das jeweilige Sicherheitskonzept umzusetzen, hat er HEIDENHAIN unverzüglich zu informieren.
- Der Kunde bleibt weiterhin für die Sicherheit seiner Anlage sowie für die Sicherheit von Mensch und Maschine verantwortlich.
- Sollte der für die Leistungserbringung hauptverantwortliche HEIDENHAIN-Mitarbeitende unzureichende Arbeitsschutzmaßnahmen am vom Kunden bestimmten Ort der Leistungserbringung feststellen, behält sich HEIDENHAIN vor, von der Leistungserbringung zurückzutreten. Bereits entstandene Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

11. Besondere Bedingungen für Engineering Support

Für Leistungen im Bereich Engineering Support erarbeitet HEIDENHAIN in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Leistungsbeschreibung, in der die zu erarbeitenden Themen (z.B. Entwicklung von Simulationsmodellen, thermische Analysen von Kundensystemen, Schwingungsanalysen) und die gewünschte Darstellung und Detaillierung der Ergebnisse festgelegt wird. Die Erarbeitung der Leistungsbeschreibung kann von HEIDENHAIN gesondert in Rechnung gestellt werden. Die Leistungsbeschreibung dient als Basis für Angebot und Auftrag zum Engineering Support.

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, 478 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 Services

Soweit keine qualitativ messbaren Bewertungskriterien ausdrücklich vereinbart wurden, gewährleistet HEIDENHAIN ausschließlich, dass alle Services 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 Services 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 Softwareerstellungsvvertrag 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: Geistiges Eigentum und Datennutzungsrechte

1. 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.

2. 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- (Dienst-)Leistungen erhobenen bzw. vom Kunden bereitgestellten Daten zu Zwecken der Erbringung von Service- (Dienst-)Leistungen sowie zur Erstellung individueller Angebote für den Kunden zu verwenden. „Verwenden“ bedeutet dabei: Speichern, Kopieren, Modifizieren, Analysieren, Bereitstellen oder sonstiges Verarbeiten und Nutzen bzw. durch Dritte zu den genannten Zwecken nutzen zu lassen.

3. HEIDENHAIN ist zudem berechtigt, die nicht personenbezogenen Daten zur Verbesserung, Erweiterung und Neuentwicklung der Leistungen und Produkte zu verwenden und diese Daten mithilfe einer KI zu analysieren bzw. zum Training einer KI zu verwenden.

4. Dieses Nutzungsrecht besteht jedoch nicht hinsichtlich registrierter gewerblicher Schutzrechte des Kunden.

5. Hat der Kunde die Daten von einem Dritten erlangt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass HEIDENHAIN das weltweit unbeschränkte und zeitlich unbegrenzte Recht erhält, diese Daten zu den oben genannten Zwecken zu verwenden.

Artikel IX: Datenschutz

Im Rahmen von Serviceleistungen, insbesondere bei der Reparatur oder dem Austausch von Geräten, werden personenbezogene Daten auf einem internen Laufwerk gesichert.

Die Art der Verarbeitung umfasst die Sicherung der personenbezogenen Daten auf einem internen Speichermedium. Der Zweck der Verarbeitung besteht ausschließlich in der Bereitstellung der gesicherten Daten für das Austauschgerät oder das reparierte Originalgerät. Eine darüber hinausgehende Nutzung oder Weitergabe der Daten erfolgt nicht.

Der Kunde ist verpflichtet, im Hinblick auf die auf seinen Geräten befindlichen Daten sämtliche geltende datenschutzrechtliche Vorschriften, insbesondere die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), eigenverantwortlich einzuhalten.

Artikel X: Sonstiges

1. 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.

2. 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 Betreiber einen Maschinenverantwortlichen zur Verfügung, der die sichere Bedienung gewährleistet und notwendige Einstellungen an der Maschine vornehmen kann. 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.

Artikel XI: 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 XII: 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 XIII: Inanspruchnahme von Dienstleistungen Dritter (Subunternehmer)

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

Artikel XIV: 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.

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

☎ +49 8669 31-0

FAX +49 8669 32-5061

service@heidenhain.de

www.heidenhain.com