

2018年2月版

1. 对象

1.1 下列条件（服务条件）适用于Mögerle

（我方）为客户（贵方）实施的所有类型的服务工作。

1.2 我方实施服务工作（“服务”）的范围意见贵方和我方根据各自情况签订的各服务委托书（“服务委托”）。为详细解释为贵方的服务，服务委托书应填写“产品信息文件”或者其他工作说明（“工作说明”）和/或我方的价格表（“价格表”），在通常情况下，上述项目构成各自服务委托书的对象。

1.3 服务对象尤其可以包括以下工作：

- 维护
- 维修（修理）
- （部分）检修
- 支持
- 培训

1.4 此外，服务对象也可以包括我方UNITED GRINDING Digital Solutions部分的工作，尤其是：

- 远程服务 (Remote Service)
- 服务监控 (Service Monitor)
- 生产监控 (Production Monitor)

1.5 本服务条件是贵方与我方签订的所有服务委托书的合同组成部分。存在差异的条款由于无条件接受委托，不构成服务委托书的合同内容。

1.6 本服务条件不用于我方设备的购买、交货或者其交货。本服务条件适用于我方设备或者贵方设备的移交交货条件的限制（“国内交货条件”）。

1.7 如果我方在实施服务工作的过程中向贵方提供了具体设备的零件和/或附件（总称为“备件”），除了本服务条件外，还适用与设备交货相同（国内）交货条件。

1.8 如果订购的备件不涉及具体设备，条款Orgalime SI 14 适用于备件的对价。

1.9 只要我方与贵方明确签订了单独的补充协议，该服务条件不适用。各自服务委托书的规定优先于本服务条件的规定。

1.10 如果本服务条件发生了变更，我方将在变更后的下一对账单附服务委托书条款期间向贵方发送变更后的服务条件。如果我方和贵方就变更后的服务条件的适用性达成一致意见，已有的服务委托书适用变更前的服务条件。

2 委托范围

2.1 由我方实施服务的内容和范围视各服务委托书。

2.2 在服务委托书尤其需要说明服务委托书涉及何种具体设备（下文统称为“服务对象”）。

2.3 我方派遣的人员原则上仅实施被委托的服务委托书范围内的工作。超出约定工作范围的工作，需经我方事先书面同意。

3 服务质量

3.1 原则上我们提供的服务为民事法典 §§ 611 ff 意义上的服务。特定的工作成果 尤其是在规定的期间内成为排除故障，并履行义务。

3.2 我方有义务，在实施服务委托书时采取必要措施和正确履行服务的合格专业人员。

4 结束服务委托

4.1 服务委托书按需求书面（含电子邮件）进行。

4.2 仅在服务委托书中明确约定条款时，我方委托书具有约束力；否则我方委托书无约束力。在接受无约束力的委托书之前，我方保留多轮输入的权利。

4.3 如果贵方在已签署的服务委托书框架下下单订购服务（每一个“服务委托书”），在远程服务框架下一次这一类的服务委托书可视为一个“服务委托书”，例如委派一名我方服务技术人员前往贵方现场，这一类的服务委托书不需要书面形式，可以口头或者通过电子邮件以及任何其他形式进行。尤其是，可以通知我方提供远程服务条件条款时即可发送服务委托书。只要我方在适当期限内书面（例如通过电子邮件）实施所委托的服务委托书贵方的服务委托书对我方直接生效，无需我方发出单独书面委托声明。

5 服务的设施

5.1 维护和维修领域的服务按我方各自的服务委托书附服务委托书条款实施。只要在各自的服务委托书中未作其他约定，故障排除将得以规定这些我方服务产品进行实施。

5.2 贵方可以向我方订购远程服务委托书或者远程服务高级包。只要贵方在服务合同中订购一项远程服务产品，适用以下规则：

5.3 在贵方远程服务功能或者帮助热线进行报告（“故障报告”）或者如果我方通过远程登录自行识别到修理服务的服务对象存在故障，只要可以，我方将委派远程服务实施员前往故障排除工作。

如果通过远程服务无法或无法完全解决故障或修理对象，我方将立即通知贵方相关情况。贵方可以给予我方由我方的服务人员现场排除故障的进一步委托。

5.4 在订购远程服务标准时，我方无义务向贵方承诺具体的响应时间。在订购远程服务高级包时，我方向贵方承诺我方贵方的服务请求将在2个小时的响应时间内。仅当您的服务请求在我方的工作时间内发送，该响应时间才有效。在2个小时的响应时间内，我方开始故障排除。故障排除在我方工作时间内进行。

5.5 如果在各服务委托书中未作其他约定，适用以下工作时间：08.30 – 11.30 – 13.15 – 15.45

5.6 在贵方发出许可后由我方部署远程服务，贵方有权对每个单独的情况通过发出服务请求向我方授予许可。在贵方未发出这一类的服务请求时不会自动登录。

5.7 服务请求可以是通过我们的帮助热线向贵方进行报告或询问。最新的帮助热线电话号码可以在[www.maegerle.com]中查询。在通常情况下，初始的支持请求通过电话进行。帮助热线在工作时间内向贵方开放。

5.8 贵方可以向我方订购服务监控作为 UNITED GRINDING Digital Solutions 的组成部分。只要贵方在服务委托书中向我方订购了服务监控，贵方将使用服务监控产品的工作说明将相关的附加服务，例如显示实施的维护步骤。

5.9 贵方可以向我方订购生产监控作为 UNITED GRINDING Digital Solutions 的组成部分。只要贵方在服务委托书中向我方订购了生产监控，贵方将使用生产监控产品的工作说明将相关的附加服务，例如实时显示设备状态。

5.10 如果贵方未在服务委托书中向我方订购远程服务产品，贵方可以通过我们的热线进行服务询问。只要在故障报告中收到贵方的委托，我方将立即向贵方派遣服务人员。

6 日期和期限

6.1 我方列出的服务开始接受委托的日期是最近的，除非，在个别情况下这些日期将作为合同进行约定。

6.2 遵守固定约定的日期前提是，贵方履行所有贵方应履行的义务。我方有义务履行服务。如果到期服务结束，表明遵守了可确定的日期期限。如果提前服务不能由贵方接收或者进行了合同约定的测试，这一规定可适用。如果由于不是我方责任的情况造成延迟了服务委托，那么原则上有一个适当的期限延长。如果在我方已延迟，才出现延迟情况，这同样适用。但是，如果故障对工作进程的负面影响不显著，没有期限延长。

6.3 如果由于我方承担责任的原因而没有遵守服务日期，贵方有权在可确定的日期和相应的损失后，要求每个工作日延迟每一天的延迟赔偿，金额为本服务委托书争辩金额的0.5%，但最多不超过本服务委托书争辩金额的5%。由于意外或不可抗力或替代性请求中所有期限，贵方的损害赔偿主张，只有在我方故意或重大过失的情况下才允许。否则，排除由于延迟而产生的进一步索赔。

6.4 贵方立即通知我方无任何原因或贵方是服务方面原因的延迟或日期情况。如果由于贵方责任造成的原因导致约定的服务延迟，那么我方有权向贵方要求赔偿由此我方产生的额外开支（例如额外的差旅费和餐费时间）。

6.5 如果服务的延迟或我方人员的身体、生命或健康存在危险，我方有权，将工作开始的时间推迟到出现合理的情况。

6.6 如果必须在不同的时间中断服务，我方有权召回我方人员。只有当中断是我方责任造成的，由此产生的费用由我方承担。

6.7 如果由于不可抗力必须停止服务，我方有权，计入所有截止日期前产生的费用，包括运费费用。

6.8 我方有权，在服务过程中由我方解雇费用同等领导的人员来更换我方派遣的人员。

7 服务的验收

7.1 除非我方和贵方单独就工作服务的实施进行了约定，原则上不需要我方服务进行验收。在通常情况下适用以下条款：

一旦我方指出我方工作完成，贵方应立即接受约定的并验收所委托的服务。验收必须以书面并在验收记录上确认。如果验收不显著或者由不是我方原因产生的，尽管有该规定，但贵方不能拒绝验收。

7.2 如果非我方责任造成验收，那么自指明服务完成之日起3天到期或者最迟随着机器（再次）投入使用，将被视为进行了验收。

7.3 随着验收的完成，取消我方责任和/或可免除的责任，只要贵方没有在验收记录上保留对这些缺陷的注记。

8 协助义务

8.1 只要贵方订购了远程服务，贵方应建立远程服务所需的技术条件（例如设备连接、远程服务软件（见章节 8.7）），并在双方存在业务关系期间保持技术条件。如果贵方没有建立技术条件是条件，创建的条件不满足或者由于贵方责任产生的原因造成数据传输故障，我方没有义务提供远程服务。这可适用于数据质量无法使我方提供远程服务的情况。我方应立即通知贵方相关情况。如果贵方在适当范围内创造了技术条件或者排除了可能的故障，我方将提供我方相应通知开始或继续远程服务。



2018年2月版

- 8.2 双方将提前商定相应的技术水平采取适当的保护措施,防止病毒进入相应另一方一方的系统中。**如果在必须进入的一方中出现了可能影响服务或者可能传输病毒到另一方系统中的病毒,必须立即以书面形式告知另一方。**
 - 8.3 贵方对机器技术支持和服务工作必须首先通知我方,只要这些支持或服务产生影响到,必要时必须力高一致。
 - 8.4 在发现、限制、报告和说明故障时,贵方必须遵循我方给予的提示。
 - 8.5 贵方必须为服务提供在专业上和语言上受过培训的人员。**在发出服务前可以及存在问题时,只要有不明晰的地方,贵方应向我方发送附加的信息和文件。**
 - 8.6 服务开始前,贵方必须完成所有准备工作,以便服务能立即开始,并且在不同的情况下例外实施。**尤其是贵方在必要时需要由“非耗能能源(例如电力、水、蒸气、压缩空气、数字数据线)包含全部服务地点本身的本体接头,以便我方能够立即开始服务。**
实际服务时,必须向贵方大气量响,通风良好,可以适当的温度,并且能实现无故障的工作流程。
在服务工作我方需要青苔剂、清洁剂和卫生设施以及用于紧急情况的急救设备。
如果我认为有必要,贵方应为我方人员提供服务场所共干燥、可操作和清洁空间。
对于规模较大的服务工作,贵方应提供适当的设备。
如果我方是搬运工具或设备在使用地点受损或丢失,那么贵方有义务更换,如果以及重要丢失或损坏不是我方责任造成的。
 - 8.7 实施服务、服务监督和“**监测以及未来**”我的其他服务的条件是贵方必须提供必要的贵方设备用每个服务条件。**该费用由我方承担,贵方作为服务条件的组成部分,我方已安装了软件 UNITED GRINDING Digital Solutions。 贵方使用该软件的前提条件是贵方事先同意有效版本的 UNITED GRINDING Digital Solutions 软件使用条件生效。否则我方无义务实施贵方所要求的 UNITED GRINDING Digital Solutions 为前是条件的服务。就这方面而言,我方有义务提供相应的服务委托。**
 - 8.8 贵方有义务实施我方服务定期更新,并应和与我方在更新中通过贵方设备,以及更新。
 - 8.9 所有施工工作及安装必须在服务开始前完成。**要求混凝土和钢建筑完全干燥和固化。**
 - 8.10 贵方应在拆卸前准备好拆卸的零件,防止大气影响。**零件应在拆卸前放置在安装地点或安装在拆卸后。
只有在拆卸服务时,才由我方的人员拆卸包装。
但如果贵方人员在我不在场的情况下打开了包装,并拆卸,贵方应自行承担由此而产生的特定安装零件检测费用。 由贵方人员拆卸包装地点的安装。
我方对于拆卸前不当拆卸的后果不承担任何责任。**
 - 8.11 贵方应提供数量且具备资质的人员,以确保现场或在服务场所顺利进行。
贵方人员由贵方监督,并负有保险义务。
如果贵方人员有违规行为,那么只有当贵方有记录时,我方才负责。
 - 8.12 贵方随时准备服务所需要的辅助材料和设备以及工具。它们必须处于完整运行安全状态。
 - 8.13 只要未另行约定,贵方应提供服务所需要的材料,并应持有所有相关证书或证书的复印件。**详细材料清单应在贵方定期提供,以便更正无故障或故障对象。
应根据贵方人员的要求,由贵方人员或服务委托方签字。**
 - 8.14 贵方在服务系统由我方提供服务的过程中采取必要的预防措施防止我方人员和其他人员的安全。
贵方应向我方人员提供相应的保护,并告知他们相应的安全规定。
如果在我方人员工作过程中有另外的公司要实施其他工作,贵方应指定一名人员协调各自的工作,以避免可能出现相互冲突。
在服务可能造成伤害的情况下,贵方应履行监督义务的原因发出免责声明,以便能够安全地履行保护措施(应答)。
如果贵方不是安全措施的应答,贵方应承担由此而产生的风险和财产损失。
 - 8.15 贵方应为我方承担所有上述义务。
 - 8.16 如果贵方不履行协助义务,我方在通知后有权,但没有义务,执行由贵方承担费用和责任的义务,且可能期限和范围相应延长。**此外,我方的其他去定和合同条款条款保持不变。尤其是,只要贵方未履行协助义务,我方人员有返回。由此产生的费用由贵方承担。**
 - 8.17 如果我方员工之一在实习期间丧失工作能力,贵方应立即通知我方。
在因病缺勤的情况下,贵方应承担我方员工工资和带薪的安全事故。
如果我方人员由于疾病必须返回,贵方应承担由此而产生的风险和财产损失。
- ### 9 服务条件和费用
- 9.1 为实施服务,我方将根据服务委托向贵方提供服务。
 - 9.2 对于我方在 UNITED GRINDING Digital Solutions 部分的服务,我方将根据各自有效的 UNITED GRINDING Digital Solutions 服务价格表向贵方每个服务对象以固定年费。
 - 9.3 原则上,我方实施的其他服务费用由贵方承担。
对于我方人员的委派,我方工作日(周一至周五) 6 点至下午 20 点之间的每个工作小时将计算我方服务使用的小时费率。周日和节假日期间以及工作日的休息时间(20:00 - 06:00)期间的每个工作小时将按另外的单独小时费率计算。费用按每十五分钟为一个计算单位。
 - 9.4 准备或等待期间也视为工作小时,我方将向贵方收取各自有效的小时费率。
 - 9.5 对于提前通知备件的服务委托,根据费用外加附加的、超出约定范围的零件。

- 9.6 小时费率或小时费率解释包含去营业税。
 - 9.7 对于服务,我方人员开始工作前 15 分钟收费。15 分钟结束后,我们将按照贵方有效的小时费率收取下一个工作小时的费用。**如果服务超过一个小时,超出部分的服务时间以我方有效的小时费率收费。**
 - 9.8 每天的工作时间除周六、周日、周五和节假日期间的工作需要我方事先书面同意。**完成加班、班次小以及周日、周五和节假日期间的工作需要我方事先书面同意。** 8 小时。
 - 9.9 无工作能力时,取费将从出现无工作能力之日起的服务费用。
如果由于非我方原因没有达到预期的工作小时,按 9.1 中约定的小时费率计算去系统承担非我方原因的工作小时可以算作空闲时间。同前约定的小时费率计算去系统承担非我方原因的工作小时可以算作空闲时间。
如果在空闲时间没有出现严重故障,使贵方有义务耽误了约定的服务日期,在约定的日期已由贵方通知的服务委托(在这种情况下由贵方通知) 649 条),或者贵方没有在约定的期限内提供所需的零件,使服务委托无法进行,也将向贵方收取所产生的费用。
 - 9.10 我方人员有义务,对每次委派做服务报告。
该报告应包括工作小时、差旅小时、准备小时和空闲小时的时间。
该报告是为我方计算的基础,必须由贵方检查并签字。差旅时间只有在返回后才能最终确定。
 - 9.11 如果在派遣地点 2 公里范围内不能为贵方人员提供适当的住宿或食宿,贵方应承担相应的费用,尤其是使用适当交通工具的费用。行程时间视为工作小时。
 - 9.12 我方人员的差旅时间被定义为工作小时,并且每个差旅小时根据价目表中分别适用的小时费率计算。
 - 9.13 我方从我方提供的备件价目表中计算单独适用的备件价格。
 - 9.14 我方应承担由于安装服务和拆卸期间我方人员产生的费用。
 - 9.15 我方提供的服务时间由我方服务人员计算,该费用由我方服务人员向贵方收取。
此外,我方将向贵方收取必要的差旅费用(工具和行李运输等)以及与服务相关的开支(例如业务通话费和车辆费用,包括停车)。 我方人员在服务地点与差旅 3 个月后有去过的差旅,包括所需的差旅。由此产生的差旅费用由贵方承担。
 - 9.16 如果有始时,费率发生变化,我方将以文本形式(电子邮件即可) 变更通知贵方。
新的小时费率及用于通知送去的实施的所有服务。
- ### 10 赔偿责任
- 10.1 仅在我方实施了“**服务**”以我方服务我方存在过错责任。
 - 10.2 我方在验收能签署服务后,又表明验收能签署服务后 12 个月期限内我方工作期间的赔偿责任。贵方有义务,立即以书面形式向我方报告发现的缺陷。
 - 10.3 由于缺陷而引起索赔对贵方不利,在所有情况下通知期限开始 12 个月内有有效。
只要下面没有另行约定,我方的赔偿责任限于合同约定的我方服务提供也签订了条件的义务。
尽管可能有保留, 11 的索赔权,但贵方没有超出此范围索赔权。
如果经过多次尝试没有赔偿,贵方有权在约定的期限内提起诉讼。
如果尽管降价了,服务贵方而言却无益,贵方可以书面通知后撤回或取消该服务的委托。
如果缺陷不明或者不是由我方责任产生的,尤其是由于通常的磨损、自然磨损、不合标准使用、错误安装或处理、不合标准的材料、不适合的基座、化学、电气或电磁影响或不遵守我方规定的安装或安装条件的缺陷,排除索赔权。
- ### 11 责任/ 免责
- 11.1 如果在服务时,我方对提供服务由我方的过错而受损,那么我方必须赔偿贵方的损害赔偿费用,除非能证明是由贵方的过错造成的。排除由于交付的服务缺陷而进一步索赔权。
 - 11.2 如果因我的过错已安装或拆卸由贵方已安装或拆卸的零件,那么贵方应自行承担建设和拆卸以及其他合同规定的义务。**尤其是安装、拆卸的操作手册指示无法按合同使用,那么在排除贵方其他索赔权的情况下,适用章节 10、11.3 和 11.4 中的规定。**
 - 11.3 对于不是在服务系统本身造成的损害,我方不承担任何原因在以下情况下负责
 - 在蓄意之时,
 - 业主机构或责任的重大过失,
 - 有失的疏忽生命、身体、健康时,
 - 对于我方心怀恶意或疏忽,
 - 在保修期间内,
 - 只要贵方产品由某人使用造成的个人或财产损失。
 - 11.4 如果有过失主要合同义务,我方应承担重大过失和疏忽造成的损失,但在一种情况下贵方应承担合同典型的、合理预期的损失,但对于一个工作日再贵方所有损失的最终限制由贵方在签订并有效合同向我方支付时承担。排除其他索赔权。
- ### 12 支持条件
- 12.1 原则上,我方直接在现场服务或对备件后进行了。

2018年2月版

- 12.2 对于我方在 UNITED GRINDING Digital Solutions 部分的服务,我方根据各自有效的 UNITED GRINDING Digital Solutions 服务价格表向贵方每个服务收取固定年费。与章节 12.1 不同,该金额在每个服务年度开始进行。
- 12.3 我方向贵方单独收取营业税。
- 12.4 贵方对于已就逾期服务还对备件均在发票日期后争 14 天到期。
- 12.5 只有当我方能无条件拥有款项时,所有款项才被视为达成。如果贵方对我方延迟,我方有权,将我方自己的合同义务履行推迟到拖欠的款项。
- 12.6 对于超逾约定的对期限,我方将收取金额为超过欧洲央行相应基准利率每年 5 个百分点的利息。如果贵方到期时延迟,尽管设定了宽限期乃没有支付或严重违反合同,那么我方有权撤回合同,并要求损害赔偿。
- 13 保密**
- 13.1 所有通过服务框架内包含的贵方数据和其他贵方关于生产秘密的信息、重要的产品和数据等等,我方将仅用于相应服务委托书内定义的服务。
- 13.2 贵方同意,如果我方在提供通过服务时发现需要对设备进行改进,或者出现更改适用于贵方生产目的的其他产品,我方可以向贵方介绍设备的技术改进建议以及新产品。
- 14 一般规定**
- 14.1 贵方只能在对我方事先书面同意的情况下与本服务委托书中的条款或其他条款,只要贵方的对待条款有争议就确定了法律效力。
- 14.2 所有服务委托书在排除国际私法以及联合国国际公约的条件下适用瑞士法律。仲裁法完全适用于贵方。但我方有权在贵方的一般仲裁地主张我方权利。
- 14.3 只要上述服务条件包含书面形式的要求,为了遵守这一要求,发送电子邮件足以。
- 14.4 只要双方未作其他约定,本服务条件代替所有双方现有和以及须服务条件意义下的服务合同。