

服务条件（国内业务（德国））

2018年2月版

1. 对象

- 1.1 下列条件（“服务条件”）适用于Blohm Jung GmbH（“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”）的详细信息见贵方和我方根据各自情况签订的各服务委托（“服务委托”）。为详细说明待实施的服务，服务委托应说明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”），在该情况下，上述项目构成各自服务委托的对象。
- 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，服务的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的合同组成部分。存在差异的条款由于无条件接受委托，不成为服务委托的合同内容。
- 1.6 本服务条件不适用于我方设备的购买、交货或者其他供货。本服务条件受我方已经或者即将和贵方约定的相关交货条件的制约（“（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条件和/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的机器，条款 Orgalime SI 14 适用于备件的交付。
- 1.9 只要我方与贵方明确签订了单独的不同协议，该服务条件不适用。各自服务委托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次报价至新服务委托结束期间向贵方发送变更后的服务条件。如果我方未和贵方就变更后服务条件的适用性达成一致意见，已有的服务委托适用变更前服务条件。

2 委托范围

- 2.1 由我方实施服务的内容和范围见各服务委托。
- 2.2 在服务委托中尤其需要说明服务委托涉及何种具体的设备（下文也称作“服务对象”）。
- 2.3 我分配的人员原则上仅实施被授予的服务委托范围内的工作。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 原则上我们实施的服务为民法典 § 611 ff 意义下的服务。特定的工作成果，尤其是在规定的时间内成功排除故障，并非我方义务。
- 3.2 我方有义务，在实施服务委托时仅委派按规定和正确执行服务的合格专业人员。

4 结束服务委托

- 4.1 服务委托的结束需书面（含电子邮件）进行。
- 4.2 仅当在报价中书面说明该条款时，我方报价才具有约束力；否则我方报价无约束力。在接受无约束力的报价之前，我方保留修改和撤回的权利。
- 4.3 如果贵方在已经签订的服务委托框架下订购单项服务（各一个“服务询问”，在远程服务框架下一次这一类的服务询问分别为一个“服务请求”），例如委派一名我方服务技术人员前往贵方现场，这一类的服务询问不需要特殊形式，可以口头或者通过电子邮件以及以任何其他形式进行。尤其是，可以通过我方提供的远程服务软件“轻触按钮”即可发送服务请求。只要我方未在适当期限内拒绝订单（例如在生产能力受限时），实

施单项服务的委托在贵方的服务询问送达我方后直接生效，无需我方发出单独的接受声明。

5 服务的实施

- 5.1 维护和维修领域的服务对象为根据各自的服务委托排除服务对象故障。只要在各自的服务委托中未作其他约定，故障排除根据以下规定结合订购我方远程服务产品进行实施。
- 5.2 贵方可以向我方订购远程服务标准包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 在贵方通过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需要服务的服务对象存在故障，只要可以，我方将通过远程服务实施相应的故障排除工作。如果通过远程服务无法或无法完全维护或修理服务对象，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实施服务的进一步委托。
- 5.4 在订购远程服务标准包时，我方无法向贵方承诺固定的响应时间。在订购远程服务高级包时，我方向贵方承诺从贵方的服务请求送达开始2个小时的响应时间。仅当您的服务请求在我方的工作时间内送达，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。故障排除仅在我方的工作时间内进行。
- 5.5 如果在各服务委托中未作其他约定，适用以下工作时间 Mo.-Fr. 07h30-17h00
- 5.6 在贵方发出许可后由我方部署远程服务，贵方针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实施远程登录。
- 5.7 服务询问也可以通过我们的帮助热线由贵方进行报告或询问。最新的帮助热线电话号码可以在 www.blohmjung.com/cn 中查询。在这种情况下，初步的支持通过电话提供。帮助热线在工作时间向贵方开放。
- 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中向我方订购了服务监控，贵方将根据服务监控产品的工作说明获得相应的附加服务，例如显示应实施的维修步骤。
- 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中向我方订购了生产监控，贵方将根据生产监控产品的工作说明获得相应的附加服务，例如实时显示设备状态。
- 5.10 如果贵方未在服务委托中向我方订购远程服务产品，贵方可以通过帮助热线进行服务询问。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及结束的日期只是近似的，除非，在个别情况下这些日期明确作为固定进行约定。
- 6.2 遵守固定约定的日期前提是，贵方履行所有贵方应承担的义务。我方有义务顺利实施服务。如果到期时服务结束，表明遵守了可能固定约定的期限。如果根据服务水平可能由贵方来验收或者进行合同规定的试验，这一规定同样适用。如果由于不是我方责任的情况造成延迟履行服务委托，那么原则上有一个适当的期限延长。如果在我方已经延迟，才出现这类情况，这同样适用。但是，如果障碍对工作过程的影响不显著，没有期限延长。
- 6.3 如果由于我方过失责任的原因而没有遵守服务日期，贵方有权在两周宽限期到期后立即证明相应的损失后，要求对每个完成的延迟周一次总付的延迟补偿，金额为相关服务委托净委托值的 0.5%，但最多不超过相关服务委托净委托值的 5%。由于逾期交货造成的索赔和/或替代超出前款中所列极限给付的损害赔偿主张，只有在我方故意和/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 贵方应立即通知我方无论任何原因造成的提供服务方面面临的延迟或阻碍情况。如果由于贵方责任造成的原因使约定的服务推迟，那么我方有权向贵方要求补偿由此对我方产生的额外开支（例如额外的差旅费和等待时间）。
- 6.5 如果服务的实施对我方人员的身体、生命或健康存在危险，我方有权，将工作的开始时间推迟到出现合理的情况。
- 6.6 如果必须在不恰当的时间中断服务，我方有权召回我方人员。只有当中断是我方责任造成的，由此产生的费用才由我方承担。
- 6.7 如果由于不可抗力必须提前停止服务，我方有权，计入所有截止该时间产生的费用，包括返程费用。

服务条件（国内业务（德国））

2018 年 2 月版

6.8 我方有权，在服务过程中由我方承担费用用同等资质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厂服务的实施进行了约定，原则上不需要对我方服务进行验收。在该情况下适用以下条款：一旦我方指出我方工作完成，贵方应立即按约定的形式验收所提供的服务。验收必须以书面形式在验收备忘录上确认。如果缺陷不显著或者由不是我方原因产生的，尽管有法律规定，但贵方不能拒绝验收。

7.2 如果非我方过错验收延迟，那么自指明服务提供完成起3天到期后或者最迟随着机器（再次）投入使用，被视为已进行了验收。

7.3 随着验收的完成，取消我方对已知和/或可识别缺陷的责任，只要贵方没有在验收记录上保留对这些缺陷的主张。

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有的技术条件（例如网络连接、远程服务软件（见章节 8.7）），并在双方存在业务关系期间维持该技术条件。如果贵方没有创造技术前提条件，创造的条件不够或者由于贵方负责范围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。这同样适用于数据质量无法使我方提供远程服务的情况。我方将立即通知贵方相关情况。如果贵方在足够范围内创造了技术条件或者排除了可能的故障，我方将根据对我方的相应通知开始或继续远程服务。

8.2 双方将根据当前相应的技术水平采取适当的预防措施，防止病毒进入相应缔约另一方的系统中。如果在协议缔约方的一方中出现了可能影响远程服务或者可能传输到缔约另一方系统上的病毒，必须立即以书面形式告知缔约另一方。

8.3 贵方对机器的技术环境所作的改动必须先通知我方，只要这些改动可能对远程服务产生影响，必要时必须协商一致。

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 贵方必须为远程服务提供在专业上和语言上经过培训的人员。在发出服务询问以及存在问题时，只要有不明确的地方，贵方应向我方传递附加的信息和文件。

8.6 服务开始前，贵方及时完成所有准备工作，以便服务能立即开始，并且在不间断的情况下顺利实施。尤其是贵方还要提供所需要的生产用料和能源（例如电力、水、蒸汽、压缩空气、数字数据线）包括至服务提供地点本身的相关接头，以便我方能够立即开始服务。实施服务的房间必须能够防大气影响，通风良好，可以适当调温，并且能实现无故障的工作流程。在服务工位我方需要清洁剂、清洗场所和卫生设施以及用于紧急情况的急救设备。如果我方认为需要，贵方应为我方人员的服务装备提供干燥、可锁闭的存储空间。对于规模较大的服务工作，贵方应提供适当的逗留房间。如果我方提供的工具或装置在使用地点受损或丢失，那么贵方有义务更换，如果以及只要丢失或损坏是贵方责任造成的。

8.7 实施远程服务、服务监控和生产监控以及未来计划的其他服务的前提条件是由我方实施服务的贵方设备拥有远程服务软件。该软件由我方免费提供给贵方。作为远程服务软件的组成部分，我方已经预装了软件 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订购的以使用 UNITED GRINDING Digital Solutions 为前提条件的服务。就这方面而言，我方有权撤销相应的服务委托。

8.8 贵方有义务实施我方免费提供的更新，并允许和许可我方在更新时通过服务请求远程登录贵方设备，以实施更新。

8.9 所有施工工作以及安装必须在服务开始前完成。要求混凝土和土工建筑完全干燥和固化。

8.10 贵方应正确存储所有待安装的零部件，防止大气影响。零部件应在服务开始前放置在安装地点或安装地点附近。只有在开始服务时，才由我方的人员移除包装。但如果贵方人员在我方不在场的情况下打开了包装，并拆封，贵方应承担由此可能额外产生的待安装零部件检测费用。由贵方人员清除安装地点的包装。我方对由于存储和运输不当造成的后果不承担任何责任。

8.11 贵方应提供足够数量且具备资质的人员，以保证现场或在线服务的顺利进行。贵方人员由贵方监督、负责，并负有保险义务。如果贵方人员引起损害情况，那么只有当我方负有过错时，我方才负责。

8.12 贵方随时准备好服务所需要的辅助材料和设备以及工具。它们必须处于完好和运行安全状态。

8.13 只要未另行约定，贵方应免费提供所需要的材料，并执行所有调整和试验服务对象的其他行为。消耗的材料和制成的产品应由贵方定期移除，以便保证无故障调试服务对象。应根据我方人员的要求，由贵方人员对服务对象进行清洁。

8.14 贵方在远程服务和由我方所提供服务的范围内采取必要的事故预防措施及我方与贵方人员的安全保护措施。贵方还应向我方人员指出特殊的危险，并告知他们相关的安全规定。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相互的工作，以避免可能出现的相互伤害。在远程服务可能导致人员或财产损害的情况下，贵方应出于监督义务的原因发出反馈，以便能够安全执行预期的措施（应答）。如果现场并不是每台设备都能应答，贵方应采取可靠保障人员和财产安全。

8.15 贵方免费为我方提供所有上述义务。

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负责的行为，且可能的期限承诺会相应延长。此外，我方的其他法定和合同权利和索赔权保持不变。尤其是，只要贵方未履行协助义务，我方人员有权返回。由此产生的费用由贵方承担。

8.17 如果我方员工之一在逗留期间丧失工作能力，贵方应立即通知我方。在医院逗留的情况下，贵方应负责我方员工出差行李的安全存放。如果我方人员由于疾病必须更换，贵方应在组织返回运输方面提供帮助。

9 服务报酬和备件费用

9.1 为实施服务，我方将根据各服务委托向贵方收取报酬。

9.2 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对象收取固定年费。

9.3 原则上，我方实施的其他服务根据花费收取报酬。对于我方人员的委派，我方将对工作日（周一至周五）6 点至下午 20 点之间的每个工作小时计算考虑我方分别适用的小时费率。周日和节假日期间以及工作日夜间时间（20:00 - 06:00）期间的工作小时将按分别适用的单独小时费率计算。费用计算以十五分钟为一个计算单位。

9.4 准备或者等待时间也视为工作时间，我方将向贵方收取各自有效的小时费率。

9.5 对于按固定价格执行的服务委托，根据费用计入附加的、超出约定范围的给付。

9.6 小时费率或约定的金额理解为包括法定营业税。

9.7 对于远程服务，我方人员开始工作的前 15 分钟免费。15 分钟结束后，我们根据我方有效的小时费率收取总计一个工作小时的费用。如果远程服务超过一个小时，超出的服务根据时间以我方有效的小时费率收取费用。

9.8 每天的工作时间限制在 8 小时。完成加班、班次小时以及周日、周五和夜晚时间期间的工作需要经我方事先书面同意。

9.9 无工作能力时，取消计算从出现无工作能力之时起的服务费用。如果由于非我方责任的原因没有达到定期的周工作时间，按 9.1 中约定的小时费率计算停工时间。同样按相同的小时费率计算因法定和特殊节假日而停工的工作时间以及等待时间。如果在检测时并没有出现严重的故障，使贵方有过失耽误了约定的服务日期，在执行过程中已由贵方通知终止服务委托（在这种情况下适用德国民法典第 649 条），或者贵方没有在适当期限内采购所需要的备件，使服务委托无法执行，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。该报告还包含按工作小时、差旅小时、准备小时和等待小时分开的小时证明。该证明被视为我方计算的依据，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 公里范围内不能为我方人员提供适当的住宿或食宿场所，贵方应承担所有相应的费用，尤其是使用恰当运输工具的费用。行驶时间视为工作时间。

9.12 我方人员的差旅时间被视为工作时间，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 我方从我方分别适用的备件价目表中计算分别适用的备件价格。

9.14 我方连续计算由于安装逗留和差旅日期间对我方人员产生的费用。

9.15 我方根据旅行的时间长短和我方差旅标准进行计算，该标准我方根据要求乐于寄送给贵方。此外，我方将向贵方收取所有必要的差旅附加费用

服务条件（国内业务（德国））

2018 年 2 月版

（工具和行李运输等）以及与服务相关产生的开支（例如业务通信和当地车辆费用，包括租车）。我方人员在服务地点连续逗留 3 个月后有法定假期权利，包括所需要的往返旅行。由此产生的差旅费由贵方承担。

9.16 如果有效的小时费率发生变化，我方提前以文本形式（电子邮件即可）将变化通知贵方。新的小时费率仅适用于通知送达后实施的所有服务。

10 缺陷时的索赔权

10.1 仅在我方实施了工厂服务以外的我方服务时我方才存在缺陷责任。

10.2 我方在验收准备就绪完成服务后的工厂服务情况下，对表明验收准备就绪完成后 12 个月期限内我方工作可能的缺陷负责。贵方有义务，立即以书面形式向我方指出发现的缺陷。

10.3 由于缺陷而主张索赔权的贵方权利，在所有情况下通知该缺陷开始 12 个月内有效。只要下面没有明确另行规定，我方的保修限于在合同规定的我方服务提供地点进行修补的义务。尽管可能有根据章节 11 的索赔权，但贵方没有超出此范围的索赔权。如果经过多次修补尝试没有消除缺陷，贵方有权在适当的宽限期到期后进行相应降价。如果尽管降价了，服务对贵方而言证明无益，贵方可以在书面通知后撤销有缺陷执行的单个服务委托。如果缺陷不明显或者不是由于我方责任产生的，尤其是由于通常的磨损/自然损耗、不恰当和错误使用、错误或疏忽处理、不恰当的生产用料、不适合的地基、化学、电化学或电气影响或不遵守我方规定的安装或环境条件产生的缺陷，排除缺陷索赔权。

11 责任 / 免责

11.1 如果在服务时，我方交付的服务对象由于我方的过错而受损，那么我方必须根据我方的选择自担费用重新维修或重新交付。排除由于交付的服务对象损失的进一步索赔权。

11.2 如果因我方的过错贵方已安装的对象由于疏忽或错误执行合同签订前后进行的建议或咨询以及其他合同规定的附加义务 - 尤其是安装对象的操作和维护指示 - 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 对于不是在服务对象本身上造成的损害，我方出于任何法律原因始终仅在下列情况下负责

- 在蓄意为之时，
- 业主/机构或负责的雇员的重大过失，
- 有过失的伤害生命、身体、健康时，
- 对于我方心怀恶意隐瞒的缺陷，
- 在保修承诺范围内，
- 只要根据产品责任法对私人使用物品的人员或财产损失负责。

11.4 如果有过失违反主要合同义务，我方在非负责员工重大过失和轻微过失时也负责，在后一种情况下责任限制为合同典型的、理性可预见的损失，但对于一个阳历年度内的所有损失的最高限制为贵方在该阳历年度相关委托合同中向我方支付的报酬金额。排除其他索赔权。

12 支付条件

12.1 原则上，我方直接在实施服务或交付条件后进行结算。

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对象收取固定年费。与章节 12.1 不同，该结算在每个服务年度开始时进行。

12.3 我方向贵方单独收取营业税。

12.4 贵方支付无论是对提供服务还是交付条件均在发票日期后净 14 天到期。

12.5 只有当我方能够无条件拥有款项时，所有款项才被视为促成。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至收到拖欠的款项。

12.6 对于超过约定的支付期限，我方将收取金额为超过欧洲央行相应适用基准利率每年 5 个百分点的利息。如果贵方到期支付延迟，尽管设定了宽限期仍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 所有远程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、重要的产品相关数据等，我方将仅用于相应服务委托范围内定义的服务。

13.2 贵方同意，如果我方在提供远程服务时发现需要对设备进行改进，或者出现更好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 贵方只能在经我方事先书面同意的情况下让与本服务委托中的债权或其他索赔权，只要贵方的对待债权有争议或确定了法律效力。

14.2 所有服务委托在排除国际私法以及联合国采购法的条件下适用德国法律。仲裁法院位于斯图加特。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协议以及该服务条件意义下的服务合同。