

服务条件(国外业务)

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”)的详细意见由我方根据各自情况签订的服务委托书(“服务委托”)。为详细解释实施的服务, 服务委托应载明“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”)。在通常情况下, 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, 不成为服务委托书的合同内容。

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与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备件和/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 只要我方与贵方那项签订了单独的不同协议, 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次报价至新服务委托书末期向贵方发出变更后的服务条件。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设备(下文也称为“服务对象”)。

2.3 我方分配的人员原则上仅对贵方授予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 原则上我们实施的服务为民法典 §§ 611 ff 意义上的服务。特定的工作成果, 尤其是在规定的时间范围内解除故障, 并非我方义务。

3.2 我方有义务, 在实施服务委托书中委派制定和具备履行服务的合格专业人员。

4 结束服务委托

4.1 服务委托书结束需书面(含电子附件) 进行。

4.2 仅当在报价中书面说明条款时, 我方报价才具有约束力; 否则我方即无约束力。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 如果贵方在已签订的服务委托书框架下订购单项服务(每一个“服务”均可), 在远程服务框架下一次这一类的服务可分别作为一个“服务”请求, 例如委派一名我方服务人员前往贵方现场。这一类的服务请求不需要带格式, 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, 可以通过我方提供的远程服务软件单独按钮即可发送服务请求。只要我方未在适当期限内书面(例如在“能力受限”)、实施单项服务的委托在贵方的服务请求可送达我方后直接生效, 无需我方发出单独接受声明。

5 服务的实施

5.1 维护和预防领域的服务对象根据各自的服务委托书解除服务对象故障。只要在各自的服务委托书中未作其他约定, 故障解除遵循以下规定: 贵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以前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只到需解除服务的对象存在故障, 我可以我方派遣远程服务实施相应的故障解除工作。如果通过远程服务无法或无法完全解除或修理服务对象, 我方应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, 我方无义务向贵方承诺固定的响应时间。在订购远程服务高级包时, 我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, 我方开始故障解除。故障解除又在我方的工作时间内进行。

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: Mo.-Fr.07h30- 17h00

5.6 在贵方发出许可后由我方派遣远程服务, 贵方有权在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 服务请求也可以通过我们的帮助热线由贵方进行报告或许可。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, 初步的支持通过热线是免费的。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获得相应的附加服务, 例如显示应采取的修复步骤。

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书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许可。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那作为固定进行约定。

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。我方有义务采取以措施。如果到期服务结束, 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测试或者进行合同约定的测试, 这一规定同样适用。如果由于不是我方责任的情况导致违反服务委托, 那么原则上有一个适当的期限延长。如果在我方已延迟, 才出现这种情况, 这同样适用。但是, 如果故障对工作进程影响不显著, 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, 贵方有权在两周期限内即并立即证明相应的损失后, 要求: 每个完满延迟周一次总体的延迟赔偿, 金额就相关服务委托书约定价值的0.5%, 但最多不超过相关服务委托书约定价值的5%。由于逾期交货导致“索赔”或替代上述条款中所列期限合同的前置索赔主张, 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任何原因造成延迟是贵方方面面临的延迟或延期情况。如果由于贵方责任造成延迟的原因使约定的服务推迟, 那么我方有权向贵方要求赔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 如果服务的对象(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, 计入所有截止前期间产生的费用, 包括因费用。

6.8 我方有权, 在服务过程中由我方承担费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, 原则上不需要我方服务进行验收。在通常情况下适用以下条款:

一旦我方发出我方工作完成, 贵方应立即按约定的形式验收所是地的服务。验收必须以书面或在验收备忘录上输入。

如果缺陷不显著或者由不是我方原因产生的, 尽管有上述规定, 但贵方不能拒绝验收。

7.2 如果非我方责任造成延迟, 那么自停用服务是共有的或3天到期后或者最迟故障机器(再次) 投入使用, 被视为已进行了验收。

7.3 随着验收的完成, 取得我方对已知和可识别缺陷的责任, 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保持技术条件。如果贵方没有创造技术条件是, 创造的条件不或者由于贵方负责范围产生的原因造成故障传输故障, 我方没有义务是远程服务。这同样适用于数据质量无法使我方是远程服务的情况。我方将立即通知贵方相关情况。如果贵方在适当期限内创造了技术条件或者排除了可能故障, 我方将解除(我方) 的相应通知开始或继续远程服务。

8.2 双方将制定适当的预防技术水平采取适当的预防措施, 防止病毒进入相应另一方一方的系统中。如果在另一方系统的一方中出现了可能影响远程服务或者可能传播到另一方系统上的病毒, 必须立即以书面形式告知另一方。

8.3 贵方对机器技术环境所作改动必须事先通知我方, 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、报告和修复故障时, 贵方必须遵循我方合作的提示。

服务条件(国外业务)

2018年2月版

- 8.5 贵方必须为提供服务是在专业上和语言上受过培训的人员。在发出服务前以及存在问题时，只要有不明晰的地方，贵方应向我方传递你们的信息和文件。
- 8.6 服务开始前，贵方应完成所有准备工作，以便服务能立即开始，并且在不断断的情况下顺利实施。尤其是贵方还要是供所需要的生产用材料能源（例如电力、水、蒸汽、压缩空气、数字数据流）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防止大气影响，通风良好，可以适当降温，并且能实现无故障的工作流程。在服务工作位我方需要清洁、清除所有卫生设施以及用于紧急情况急救的设备。如果我认为需要，贵方应为我方人员的服务提供干燥、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。如果以及只要丢失或损坏是贵方责任造成的。
- 8.7 实施服务、服务监控和生产监督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相应服务条件。该条件由我方免费提供给贵方。作为服务条件的一部分，我方已经安装了软件 UNITED GRINDING Digital Solutions。贵方使用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。就此方面而言，我方有提供相应的服务委托。
- 8.8 贵方有义务实施我方免费提供更新，并允许和许可我方在更新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。要求混凝土和工程建筑完全干燥和固化。
- 8.10 贵方应在拆卸前所有待安装的设备，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，才由我方的人员拆除包装。但如果贵方人员在我方不在场的情况下拆开了包装，并拆封，贵方应承担由此可能产生的待安装零件的损坏费用。由贵方人员拆除包装地点的包装。我方由于拆卸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，以保证服务在现场服务的顺利进行。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，那么只有当贵方有过失时，我方才负责。
- 8.12 贵方随时准备提供服务所需要的辅助材料设备以及工具。它们必须处于完好运行安全状态。
- 8.13 只要未另行约定，贵方应提供所需要的材料，并执行所有调整和调试服务的其他工作。磨损材料消耗形成的产品由贵方定期清除，以便实现无故障服务。应根据我方人员的要求，由贵方人员提供服务适当清洁。
- 8.14 贵方在提供服务和我方所提供服务范围内采取必要的安全预防措施及我方与贵方人员其他保护措施。贵方应向我方人员指出并告知危险，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巨大的工作，以避免可能出现的外伤。在提供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，以能够导致安全可行的预防措施（应答）。如果确实并不是每台设备都响应的，贵方应采取预防措施保障人员和财产安全。
- 8.15 贵方免费为我方是供所有上述义务。
- 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责任的行动，且可能使期限承担者会相应延长。此外，我方的其他条件和合同条款和条款保持不变。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逗留期间丧失工作能力，贵方应立即通知我方。在因完全逗留情况下，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，贵方应在返回运输方面提供帮助。

9 服务条件和备件费用

- 9.1 为实施服务，我方将根据各服务委托向贵方收取费用。
- 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委托收取固定年费。
- 9.3 原则上，我方实施的其他服务根据贵方报价进行。对于我方人员的委派，我方将工作日（周一至周五）6 点至下午 20 点之间的每个工作日计算考虑我方适用的小时费率。周日和节假日日期以及工作日夜间时间（20:00 - 06:00）期间的工作小时将按另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 对于按固定价格书行的服务委托，根据费用计入物料、超出约定范围的交付。
- 9.6 小时费率或约定的金额理解为包括法定营业税。
- 9.7 对于服务，我方人员开始工作前 15 分钟免费。15 分钟结束后，我们根据我方有效小时费率收取总计一个工作日的费用。如果服务超过一个小时，超出的服务时间由我方有效小时费率收费。
- 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、周五和夜间期间的工作需要，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日起的服务费用。如果由于非我方责任的原因没有达到定期服务的工作时间，按 9.1

- 中约定的小时费率计算停工时间。同样按目的小时费率计算因去程和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，在履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事诉讼法第 649 条），或者贵方没有在适当期限内采取所需要的措施，使服务委托无法履行，也将向贵方收取所产生的费用。
- 9.10 我方人员有义务，对每次委派服务报告。该报告还包含按工作小时、差旅小时、准备小时和夜间小时分开的小时证明。该证明被视为我方计算的依据，必须由贵方签字并盖章。差旅时间只有在返回后才能最终确定。
- 9.11 如果在派地点公里范围内不能为贵方人员提供适当的住宿或食宿，贵方应承担所有相应的费用，尤其是使用适当运输工具的费用。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格表中适用的小时费率计算。
- 9.13 我方从我方适用的备件价格表中计算分别适用的备件价格。
- 9.14 我方差旅计算由于安装逗留和差旅日期对我方人员产生的费用。
- 9.15 我方根据贵方的时间计划和我方差旅标准计算。该标准我方根据要求基于寄送贵方。此外，我方将向贵方提供所有必要的差旅物品（工具和行李运输等）以及与服务相关的义务。开伙（伙食）费用和当地出租车费用（包括租车）。我方人员在服务地点滞留 3 个月后有去程限制，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，我方应以书面形式（电子邮件即可）将变化通知贵方。新的小时费率适用于通知送达后实施的所有服务。
- 10 违约责任和赔偿
- 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违约责任。
- 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消除的缺陷负责。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的贵方权利，在所有情况下自通知缺陷开始 12 个月内有效。只要下面没有那项另行规定，我的保留限于在合同规定的我方服务提供地点进行维修的义务。尽管可能有保留章节 11 的索赔权，但贵方没有超出此范围索赔权。如果经过多次维修尝试没有消除缺陷，贵方有权在适当的期限届满后自行进行降价。如果尽管降价了，服务贵方而言证明有益，贵方可以在书面通知后撤回维修保留的单个服务委托。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消耗、不合时宜使用、错误疏忽处理、不合适的生产材料、不合适的地基、化学、电学或气学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，我方交付的服务由于贵方的过失而受损，那么我方必须根据贵方的选择自行承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 如果因贵方的过失贵方已安装的设备，由于疏忽或贵方履行合同签订前贵方建议或咨询以及其他合同规定的附加义务，尤其是安装、操作和指示，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造成的损害，我方出于任何法律原因仅在下列情况下负责
 - 在蓄意为之时
 - 由于过错或过失的雇员的重大过失
 - 有过失的损害生命、身体、健康时
 - 对于我方内心不愿意的赔偿
 - 在保修条款期限内
 - 只要根据产品责任法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，我方在非故意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。但对于一个日历年度内所有的损失的最高限制为贵方在该日年度相关委托合同向我方支付的酬金总额。排除其他索赔权。
- 12 支付条件
- 12.1 原则上，我方旨在对实施服务或交付备件后进行计算。
- 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委托收取固定年费。与章节 12.1 不同，该计算在每个服务年度开始时进行。
- 12.3 我方将向贵方单独收取营业税。
- 12.4 贵方支付无论是对是提供服务还是交付备件均在发票日期后 14 天内。
- 12.5 只有当贵方能无条件用有款时，所有款项才被视为付款。如果贵方对我方延迟，我方有权，将我方自己的合同义务转移给贵方直到收到拖欠的款项。
- 12.6 对于超过约定的支付期限，我方将按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。

服务条件(国外业务)

2018 年2 月版

如果贵方到期支付延迟, 尽管设定了宽限期但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、重要的产品相关数据等, 我方将仅用于相应服务委托书范围内定义的服务。
- 13.2 贵方同意, 如果我方在提供过服务时发现需要对设备进行改进, 或者出现更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与本服务委托书中的债权人或其他索赔人, 只要贵方的对待债权人争议或确定了法律效力。
- 14.2 所有服务委托书均排除国际私法以及联合国采购法的条件下适用瑞士法律。仲裁法庭立于苏黎世, 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。