

## I. Allgemeines

- Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die TRUMPF Servicevereinbarungen „Basic M“, „Basic L“, „Classic“ und „Full-Service“ (diese **Servicevereinbarungen** nachfolgend „Servicevereinbarungen“).
- Ergänzend hierzu gelten die „Allgemeinen Liefer- und Servicebedingungen für die TRUMPF Geschäftsfelder Werkzeugmaschinen und Lasertechnik“, die unter [www.trumpf.com/AGB/WM-LT-Deutschland](http://www.trumpf.com/AGB/WM-LT-Deutschland) eingesehen werden können und die TRUMPF dem Kunden auf Wunsch als Druckexemplar zur Verfügung stellt. Darin sind unter anderem nähere Einzelheiten zu Gewährleistung und Haftung enthalten.
- Im Rahmen der Servicevereinbarungen gelten folgende Begrifflichkeiten: „**Werkzeugmaschinen**“ sind Maschinen der folgenden TRUMPF Produktreihen: Biegemaschinen (TruBend, TruBend Cell, TruBend Center), 2D-Lasermaschinen und Laserrohrschneidmaschinen (TruLaser und TruLaser Tube), Laserschweißmaschinen (TruArc, TruLaser Robot / Weld), Stanzmaschinen (TruPunch), Kombimaschinen (TruMatic).

## II. Leistungsbestandteile „Basic M“

- Die Servicevereinbarung Basic M beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:
  - Telefonische Fehlerbehebung
  - Online-Ferndiagnose
  - Technical Guide
  - Service App
  - Visual Assistance
  - Servicevereinbarung Transparency

Für die unter Ziffer 4-7 beschriebenen Leistungsumfänge wird ein kostenloser MyTRUMPF Account benötigt (MyTRUMPF | TRUMPF).

Voraussetzung für eine Nutzung der unter Ziffern 6 + 7 beschriebenen Leistungsumfänge ist der Abschluss einer Vereinbarung zur Datennutzung Standard ([www.trumpf.com/s/datennutzung](http://www.trumpf.com/s/datennutzung)).

### 2. Leistungsumfang „telefonische Fehlerbehebung“:

Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist. Es gelten die gewöhnlichen Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes: Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 17:30 Uhr; Feiertage ausgenommen. Der Haupteingangskanal ist die TRUMPF Service App. Zusätzlich können Servicemeldungen zu den Kernarbeitszeiten auch telefonisch oder per E-Mail eröffnet werden.

### 3. Leistungsumfang „Online-Ferndiagnose“ (nachfolgend „Teleservice“):

**3.1.** Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der gewöhnlichen Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Teleservicesystems möglich ist.

**3.2.** Im Einzelnen werden folgende Zu- und Eingriffsmöglichkeiten genutzt:

#### a) Fernsteuerung

Die Fernsteuerung erlaubt den Zugriff auf die Anwendungen und das Betriebssystem des Bedienrechners. Sie dient zur Unterstützung des Maschinenbedieners bei Bedienungs- und Eingabefehlern.

#### b) Ferndiagnose

Mit Hilfe der Ferndiagnose können Fehler, die im Zugriffsbereich des Bedienrechners liegen, erkannt werden. Dazu gehören Teile der NC und der SPS, die Bedienoberfläche und das Betriebssystem der Bedienoberfläche.

#### c) Fernadministration

Die Fernadministration ermöglicht die Beseitigung von Fehlern, die Aktualisierung von Teilmodulen der NC und der SPS sowie der Bedienoberfläche, die Anpassung und Aktualisierung von Konfigurationen sowie die Anpassung von Netzwerkkonfigurationen.

#### d) Datenübertragung

Die Datenübertragung ermöglicht den Austausch von Dateien. Dazu gehören Systemdateien des Betriebssystems, Anwendungsdaten der Bedienoberfläche, NC und SPS sowie NC-Programme und kunden-spezifische Daten.

#### e) Dialogmodus

Falls keine telefonische Sprechverbindung besteht, kann über den integrierten Dialogmodus der Teleservice-Software kommuniziert werden.

**3.3.** Software-Updates sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

**3.4.** Technische Voraussetzungen für Teleservice:

#### a) Telefonbasiert

Der Anschluss des mit der TRUMPF Maschine gelieferten Modems erfolgt bei der Aufstellung der Maschine beim Kunden und erfordert kundenseitig einen Telefonanschluss über eine Telefonbuchse mit analoger Schnittstelle im Aufstellungsbereich der Maschine; der Telefonanschluss muss direkt anwählbar sein und nach außen eine Direktwahlmöglichkeit bieten; bei Maschinen außerhalb Deutschlands muss die Anschlussstelle eine internationale Ortsberechtigung besitzen.

#### b) Internetbasiert

Die TRUMPF Maschine muss für Teleservice per Internet (Hardware und Software) vorbereitet und kundenseitig für den Zugang zum Kundennetzwerk über TCP/IP konfiguriert sein. Sie muss über das Kundennetzwerk eine Verbindung über das Internet zum TRUMPF Telepresence-Portal herstellen können. Die Verbindung erfolgt über IPSec unter Verwendung der Standard-Ports UDP 500 und UDP 4500. Nach Möglichkeit sollten die Firewall-Regeln, die den Zugriff steuern, nicht automatisch aufgrund längerer Nichtverwendung deaktiviert werden.

**3.5.** Der Kunde muss TRUMPF eine detaillierte Fehlerbeschreibung übermitteln, damit TRUMPF entscheiden kann, ob Teleservice möglich ist.

**3.6.** Der Kunde aktiviert die Teleservice-Software nur nach Rücksprache mit TRUMPF aufgrund einer Fehlermeldung oder in einem sonstigen Bedarfsfall. Er ist nicht berechtigt, die Einstellungen der Teleservice-Software zu verändern. Der Teleservice als solcher darf nur von Personal geleistet werden, das von TRUMPF hierzu autorisiert wurde.

**3.7.** Um von der TRUMPF Servicezentrale eine Teleservice-Verbindung zur Kundenmaschine herzustellen, werden eine Benutzerkennung, ein Passwort sowie – bei telefonbasiertem Teleservice – eine Telefonnummer für den Modemzugang benötigt. Die Benutzerkennung und das Passwort werden von TRUMPF vergeben. Die Telefonnummer für den Modemanschluss wird vom Kunden mitgeteilt. TRUMPF übernimmt die anfallenden Telefonkosten.

**3.8.** Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine Viren auf TRUMPF EDV-Systeme übertragen werden. Sollten Viren beim Auftraggebern auftreten, die die Tätigkeit von TRUMPF im Rahmen des Teleservice beeinträchtigen oder bei dieser übertragen werden können, ist der Kunde zur unverzüglichen schriftlichen Mitteilung an TRUMPF verpflichtet. Falls TRUMPF durch die Übertragung von Viren durch die Software des Kunden Schäden erleidet, ist der Kunde zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet, sofern ihm ein Verschulden zur Last fällt.

#### 4. Leistungsumfang „Technical Guide“

4.1. Der Kunde erhält eine technische Anleitung zur selbstständigen Behebung eines standardisierten Fehlerbildes.

4.2. Die Leistung „Technical Guide“ ist Bestandteil der Service App. Diese ist über den Appstore für Android oder iOS Geräte erhältlich.

#### 5. Leistungsumfang „Service App“

Über die Service App können insbesondere Störungsmeldungen an den Kundendienst der TRUMPF Werkzeugmaschinen Deutschland Vertrieb + Service GmbH + Co. KG übermittelt, Daten wie Bilder ausgetauscht, Rückrufe angefordert und der Bearbeitungsstatus von Servicefällen eingesehen werden.

#### 6. Leistungsumfang „Visual Assistance“

Visual Assistance ist eine Echtzeit-Support-Funktion, bei der z. B. Live-Bilder geteilt, Videos übertragen oder Livebilder zum Setzen von Kennzeichnungen und Kommentaren eingefroren werden. Der Echtzeit-Support unterstützt die gemeinsame und schnellere Fehlerbehebung im Störfall.

#### 7. Leistungsumfang „Servicevereinbarung Transparency“

##### 7.1. Data Driven Diagnosis

Durch die datenbasierte Fehleranalyse wird eine schnellere und nachhaltigere Problembeseitigung ermöglicht. Auf Basis der lückenlosen Historie der Maschinendaten erhält unser Technischer Kundendienst Transparenz über die Meldungen und Signale. Er kann so die Fehlerursache schneller identifizieren und für die datenunterstützte Problembeseitigung nutzen.

##### 7.2. Condition Report

Der Condition Report stellt Betriebsdaten, Maschinenzustände kritischer Komponenten oder Fehleranalysen zur Verfügung. Der Condition Report ist in MyTRUMPF abrufbar.

##### 7.3. Smart Power Tube

Der Zustand der Smart Power Tube wird von TRUMPF kontinuierlich überwacht. Im Fall eines sich ankündigenden Ausfalls benachrichtigt TRUMPF den Kunden proaktiv, sodass der anstehenden Komponentenaustausch in den Produktionsablauf integriert werden kann. Durch die Transparenz über die verbleibende Lebensdauer der Power Tube werden ungeplante Maschinestillstände vermieden.

### III. Leistungsbestandteile „Basic L“

1. Die Servicevereinbarung Basic L beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung Basic M;
- verlängerte Rufbereitschaft des Technischen Kundendienstes (ausgenommen TruLaser Robot und TruBend Center);
- 7 x 24 Stunden Ersatzteilservice
- Condition Monitoring

2. Leistungsumfang „verlängerte Rufbereitschaft des Technischen Kundendienstes“ (ausgenommen TruLaser Robot und TruBend Center):

Es gelten folgende verlängerte Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes für die telefonische Unterstützung und Teleservice bei einem Störfall: Montag bis Freitag von 06:30 Uhr bis 20:00 Uhr, Samstag von 7:00 Uhr bis 12:00 Uhr; Feiertage ausgenommen.

3. Leistungsumfang „7 x 24 Stunden Ersatzteilservice“

Der TRUMPF 7 x 24 Stunden Ersatzteilservice kann an sieben Tage in der Woche rund um die Uhr erreicht werden (einschließlich Feiertage). Der Pauschalbetrag für die Inanspruchnahme während der Nacht- und Wochenendzeit ist bei der „Basic L“ Vereinbarung inklusive. Teile- und

Zustellkosten der geleisteten Lieferungen sind nicht Gegenstand der Vereinbarung und werden separat in Rechnung gestellt.

#### 4. Leistungsumfang „Condition Monitoring“

Die Maschinendaten werden aktiv durch TRUMPF überwacht. Auffälligkeiten und Hinweise für Verbesserungen des Maschinenzustands werden von TRUMPF proaktiv gemeldet. Auch sich anbahnende Ausfälle können prognostiziert und dem Kunden mitgeteilt werden, um ungeplante Ausfallzeiten zu minimieren.

### IV. Leistungsbestandteile „Classic“

1. Die Servicevereinbarung Classic beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung Basic L;
- regelmäßige Wartungen nach Wartungsscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette; bei TruBend zusätzlich technische Sicherheitsprüfung nach § 3 Abs. 3 BetrSichV (Nachlaufwegmessung) sowie
- vergünstigte Servicekonditionen für Reparaturen.

2. Leistungsumfang „regelmäßige Wartungen nach Wartungsscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette“:

2.1. Der Umfang der Arbeiten, die im Rahmen der Wartung durchgeführt werden, ergibt sich aus der TRUMPF Wartungsscheckliste. Sie ist Bestandteil jeder Servicevereinbarung. Für Biegemaschinen wird zusätzlich eine Sicherheitsprüfung nach § 3 Abs. 3 BetrSichV (Nachlaufwegmessung) durchgeführt.

2.2. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung erfolgen Wartungsarbeiten in der Regel zweimal pro Jahr in möglichst regelmäßigen Zeitabständen innerhalb der normalen Arbeitszeit werktags (außer Samstage). Für Biegemaschinen und TruLaser Robot erfolgt die vorbeugende Wartung in der Regel einmal pro Jahr. Die Wartungstermine werden zwischen dem Kunden und TRUMPF in der Regel mindestens vier Wochen vor dem gewünschten Datum vereinbart. Grundsätzlich strebt TRUMPF an, den Terminwunsch des Kunden zu realisieren.

2.3. Während der Dauer des Wartungseinsatzes müssen die TRUMPF Servicemitarbeiter frei über die Maschine verfügen können; für Produktionsarbeiten steht die Maschine in dieser Zeit nicht zur Verfügung.

2.4. Der Kunde hat mit Blick auf einen TRUMPF Wartungseinsatz für Folgendes Sorge zu tragen:

- Reinigung der Anlage (einschließlich Absaugung) vor Beginn des Wartungseinsatzes, damit die Wartungsarbeiten nicht durch Reinigungsarbeiten verzögert werden; Reinigungsarbeiten gehören nicht zum Leistungsumfang einer Servicevereinbarung.
- Freie Zugänglichkeit der Anlage für TRUMPF Servicemitarbeiter; insbesondere keine Beeinträchtigung des Wartungseinsatzes durch Materiallagerung im Bereich der Maschine.
- Bereitstellung von Hilfspersonal und Hilfsmaterial, soweit erforderlich.

2.5. In der Wartung sind keine Reparaturleistungen enthalten. Diese Arbeiten müssen gesondert beauftragt und terminiert werden.

2.6. Eventuell sind Anbauteile wie Absaugung, Kühlaggregat, Förderband oder Löschanlage verbaut, für deren Wartung Spezialisten und Spezialwerkzeuge erforderlich sind. Die Funktionsfähigkeit der Anbauteile kann daher nur durch eine Wartung des Herstellers sichergestellt werden. Im Rahmen der TRUMPF Wartung erfolgt lediglich eine Sichtkontrolle der angebauten Komponenten. Bei Auffälligkeiten informiert Sie unser Techniker.

**3. Leistungsumfang „vergünstigte Konditionen für Serviceeinsätze“:**

Es gilt ein vergünstigter Servicestundensatz gemäß der jeweils aktuellen TRUMPF Service-Preisliste. Die Preisliste ist im Kundenportal MyTRUMPF abrufbar. Die Vergünstigung gilt nicht für Altmaschinen mit eingeschränkter Serviceverfügbarkeit. Hierüber wird der Kunde informiert.

**V. Leistungsbestandteile „Full-Service“**

**1. Die Servicevereinbarung Full-Service beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:**

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung Classic;
- Serviceeinsätze für Reparaturen;
- priorisierte Reaktions- und Einsatzzeit für Störungen der Priorität 1 (Maschinenstillstand);
- Ersatzteile

**2. Leistungsumfang „Serviceeinsätze für Reparaturen“:**

TRUMPF beseitigt Störungen der betreffenden Maschine (einschl. Störungen an der CNC-Steuerung) ohne zusätzliche Kosten wie folgt:

**2.1.** Serviceeinsätze, die zur Störungsbeseitigung erforderlich sind, sind im Leistungsumfang enthalten und über die Servicepauschale „Full-Service“ mitabgegolten.

**2.2.** Die Störungsbeseitigung an der CNC-Steuerung wird durch den Steuerungshersteller oder TRUMPF durchgeführt. Service-Einsätze des Steuerungsherstellers werden immer von TRUMPF koordiniert und in Auftrag gegeben. Service-Einsätze, die der Kunde direkt bestellt, sind nicht über die Servicevereinbarungen abgedeckt.

**2.3.** Um eine möglichst rasche Störungsbeseitigung zu erreichen, wird grundsätzlich versucht, den Fehler telefonisch zu lokalisieren, und durch Mithilfe des Kunden zu beseitigen.

**2.4.** Die Störungsbeseitigung setzt die Verwendung von original TRUMPF Ersatz- und Verschleißteilen voraus. Haben eingesetzte Fremdteile eine Störung der Maschine verursacht, werden die für die Störungsbeseitigung anfallenden Kosten dem Kunden zu den jeweils aktuellen Verrechnungssätzen für TRUMPF Serviceleistungen in Rechnung gestellt.

**2.5.** Die Störungsbeseitigung und Kostenübernahme durch TRUMPF setzt die vom Kunden nachweislich durchgeführten Wartungsarbeiten aus der Betriebsanleitung der jeweiligen Maschine voraus.

**2.6.** Störungen von Maschinen, die durch höhere Gewalt (Feuer, Erdbeben, Hochwasser, Streik, etc.), durch Unfälle, unsachgemäße Bedienung/ Wartung durch den Kunden oder Dritte entstanden sind, sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

**3. Leistungsumfang „priorisierte Reaktions- und Einsatzzeit“:**

Wird die Störung der Priorität 1 (Maschinenstillstand) an Werktagen vor 14.00 Uhr gemeldet, erfolgt der Einsatz in der Regel bis spätestens 14.00 Uhr des darauffolgenden Arbeitstages. Wird die Störung an Werktagen nach 14.00 Uhr gemeldet, erfolgt der Einsatz in der Regel bis spätestens 8.00 Uhr des übernächsten Arbeitstages. Samstage gelten nicht als Arbeitstage.

**4. Leistungsumfang „Ersatzteile“ (Serviceteile und langlebige Verbrauchsteile):**

TRUMPF stellt Ersatzteile, die im Rahmen einer Störungsbeseitigung benötigt werden, ohne zusätzliche Kosten wie folgt zur Verfügung:

**4.1.** Alle Ersatzteile, die zur Störungsbeseitigung erforderlich sind, sind im Leistungsumfang enthalten und über die Servicepauschale Full-Service mitabgegolten. TRUMPF ist jedoch berechtigt, Ersatzteile, die aufgrund einer

Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung ausgetauscht werden müssen, gesondert in Rechnung zu stellen.

**4.2.** Ausgetauschte bzw. nicht benötigte Teile sind bzw. werden Eigentum von TRUMPF. TRUMPF veranlasst in der Regel deren kostenlose Abholung. Wird eine Abholung ausgetauschter bzw. nicht benötigter Teile vom Kunden unmöglich gemacht, ist TRUMPF berechtigt, diese Teile in Rechnung zu stellen.

**4.3.** Werden ausgetauschte bzw. nicht benötigte Teile in Absprache mit TRUMPF vom Kunden versendet, so trägt TRUMPF die Kosten für den Normalversand; Kosten für andere Versandarten (z.B. Kurierdienst) trägt der Kunde.

**4.4. Verbrauchsteile** sind von den Regelungen dieses Absatzes V.4 ausgenommen. Verbrauchsteile sind Teile, die aufgrund ihrer technischen Merkmale und ihres Einsatzortes in absehbarer Zeit ausgetauscht werden müssen. Sie sind in einer gesonderten Liste aufgeführt.

**VI. Preise und Zahlung**

**1.** Die Kosten für den jeweiligen Leistungsumfang sind einschließlich etwaiger Begleitkosten (etwa Fahrt-, Verpflegungs- oder Übernachtungskosten für die TRUMPF Servicemitarbeiter) durch die in der Servicevereinbarung vereinbarte Pauschale abgedeckt.

**2.** Die Pauschalen der Servicevereinbarungen Basic M, Basic L und Classic werden jährlich, die für Full-Service vierteljährlich zu Beginn einer Abrechnungsperiode abgerechnet.

**3.** Soweit nicht anders vereinbart, sind sämtliche von TRUMPF gestellten Rechnungen innerhalb von 14 Tagen ab Zugang beim Kunden ohne Abzug auf das von TRUMPF jeweils angegebene Konto zahlbar. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist das Datum der Gutschrift auf dem Konto von TRUMPF maßgebend.

**VII. Vertragsdauer und Preisanpassung**

**1.** Die Servicevereinbarungen werden in der Regel für 12 Monate abgeschlossen.

**2.** Zum Ende eines jeden Vertragsjahres verlängern sich die Servicevereinbarungen Basic M, Basic L und Classic jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Vertragsjahresende schriftlich gekündigt werden. Die Servicevereinbarung Full-Service endet grundsätzlich mit Vollendung des 5. Maschinenlebensjahres automatisch. In diesem Fall bedarf es keiner separaten Kündigung.

**3.** TRUMPF behält sich das Recht zur außerordentlichen Kündigung der Servicevereinbarung Full-Service vor, sofern der Betrieb der Maschine nicht gemäß Betriebsanleitung erfolgt. Die Bewertung wird ggf. von einem TRUMPF Techniker vorgenommen.

**4.** Preisanpassungen werden in der Regel individuell bei Vertragsabschluss vereinbart. Sollte dies nicht der Fall sein, ist TRUMPF berechtigt, zur Abbildung steigender Kosten eine Anpassung der Jahrespauschale ab einem neuen Vertragsjahr vorzunehmen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn sie dem Kunden mindestens acht Wochen vor Beginn des betreffenden Vertragsjahrs schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß vorstehendem Absatz VI 2. angekündigt wurde. Von der Preisanpassung ausgenommen ist die Grundlaufzeit (vgl. Absatz IX.1) einer Servicevereinbarung.

**5.** TRUMPF behält sich vor, bei Maschinen mit eingeschränkter Serviceverfügbarkeit die laufende Servicevereinbarung der betreffenden Maschine zum Ende des aktuellen Vertragsjahres den Preis zu erhöhen oder die Servicevereinbarung zu beenden.

– / –