

vTNC7 and HEIDENHAIN Digital Intelligence Software Support Terms and Conditions (Version: January 2026)

The following terms and conditions apply to all maintenance and support services of DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH (hereinafter: "HEIDENHAIN" or "Service Provider") for maintaining the vTNC7 software and/or for all maintenance and support services pertaining to the HEIDENHAIN Digital Intelligence software (hereinafter: "contractual software"). Any terms and conditions of the contractual partner (hereinafter: "Customer") will not become terms of this agreement, even if HEIDENHAIN does not explicitly exclude them.

1. Defined terms

"Day" refers to a 24-hour period ending at midnight.

"Month" refers to a calendar month.

"Workday" refers to any day on which the commercial banks in the German federal state of Bavaria are open to the public.

"Year" refers to a period of 365 days.

"Options" are as described in the quotation or contract.

"Update version" refers to an optimized software version within the main version as stated in the quotation without a substantial change in functionality.

"Upgrade version" refers to a new software version within the stated main version including functional adaptations but without a substantial change in functionality. New upgrade versions may enable the provision of new software options.

"Main version" refers to a new software version that contains substantial changes exceeding those of an update version or upgrade version and are usually designated by a new major version number.

"Maintenance support services" refer to services as described below, particularly in Sections 2 and 3.

2. Software maintenance

Software maintenance encompasses updates and upgrades to the following extent:

2.1 Updates

The Service Provider makes updates available. The update service encompasses the updating of and service releases for the contractual software. Any updates will be made available electronically. A person designated by the Customer as the main contact person, along with possibly a substitute, will have access to the files. Update services may also be integrated into the upgrade version.

2.2 Upgrades

If applicable, the Service Provider may make available update versions of the contractual software for the current main version unless the main version has been discontinued. The upgrade service encompasses the updating of the contractual software for full versions and service releases published during the period in which upgrades are authorized. Any upgrades will be made available electronically. A main contact person, along with possibly a substitute, will have access to the files. Upgrades may contain improved functionality and modified parameters. It must therefore be taken into account that changes to the system requirements may apply to new upgrade versions. The Customer is solely responsible for evaluating and ensuring the compatibility of the upgrade prior to installing it.

2.3 Within the scope of an upgrade version, technological changes (e.g., to the hardware, operating system, and standards) as well as economic considerations, may result in changes to all product characteristics and to the removal of individual characteristics.

2.4 All versions are released solely for certain operating systems. This must be taken into account by the Customer when the version is updated.

2.5 Software maintenance is not with regard to new main versions but rather merely enables upgrades and updates within a main version (e.g., Version 1.2.X to Version 1.3, but not Version 1.3 to Version 2.0). The switch to a new main version may be offered as a separate service.

3. Helpline maintenance

During its regular operating hours (CET), the Service Provider will provide the Customer with a support service by phone (hereinafter: "helpline") in German and English:

Monday to Thursday: 8:00 a.m. to 12:00 p.m. and 1:00 p.m. to 4:30 p.m.

Friday: 8:00 a.m. to 12:00 p.m. and 1:00 p.m. to 3:00 p.m.

The phone number of the helpline is as follows: +49 8669 31-3103

The helpline may not be available or only partially available on public holidays. The public holiday regulations of the German federal state of Bavaria apply. Queries may be submitted by email to the following address: 3103@heidenhain.de.

An error report must contain at least the following items:

- A detailed description of the error, including regarding its reproducibility, if possible,
- Log files,
- The software version, and
- The time at which the error occurred
- If applicable: Information regarding the software versions of the controls

Written queries will be processed during the aforementioned operating hours. The Customer will therefore receive a response in a timely manner.

The helpline will be operated by trained, competent employees. When processing the query, the Service Provider will use its best knowledge and judgment to take all technically and economically reasonable measures to find a solution for the Customer. Unless otherwise agreed, any services exceeding more than two hours of work per year starting from the beginning of the license term are deemed to be not economically reasonable. Such services will be invoiced separately. The helpline will get a specialist involved to a reasonable extent for topics that require one.

If the Customer's support queries can be fulfilled only through R&D services, consulting services, or training courses about fundamentals, then such queries are not part of this agreement. The implementation of additional functionality is also not part of this agreement.

4. Exclusions

The following are not included within the scope of services:

- General support of the Customer on-site is not part of these maintenance terms and conditions. On-site services may be offered separately.
- The handling of malfunctions not due to the contractual software but rather to external factors, operating errors, configuration errors, hardware, third-party software, or the interface of third-party software. Upon the Customer's request, the Service Provider will, within the scope of its abilities, strive to resolve such malfunctions on the basis of a separate agreement in return for a fee.
- Control options that are necessary for use are not part of this agreement (e.g., HEIDENHAIN DNC).
- Adaptation of the software to the requirements of the Customer. These services may be offered separately.
- Errors, malfunctions, etc., due to unapproved use on the internet (virus, etc.)
- Support of third-party software
- The functioning of interfaces to third-party software (e.g., change to the design of the data model) including but not limited to the system requirements.
- Training courses, workshops, seminars, or other services exceeding the service obligations of these maintenance terms and conditions

Services that are not set forth within the scope of services in Section 2 (ff.) must be provided by the Service Provider only if there is a separate agreement. Such services are invoiced based on the time expended in accordance with the applicable price list plus any travel-related expenses. Expenses incurred through the act of reporting malfunctions arising from an excluded cause will also be invoiced.

5. Customer's duty to cooperate / requirements

The Customer shall install on his own the update or upgrade version of the contractual software provided by the Service Provider unless there is a separate agreement. The Service Provider will maintain only the latest updated or upgraded version of the contractual software. The Customer shall adopt new upgrade versions for practical use within three months upon their dispatch. After this period, the obligation to maintain the previous version expires without any reduction in the annual fee.

The Customer shall at his own cost install and make operable any new versions of third-party software necessary for using the new upgrade versions of the contractual software. In addition, the Customer shall ensure the compatibility of his own systems.

The Service Provider may provide his services via the helpline, through the remote transfer of data (e.g., via Microsoft Teams) or on-site at the Customer. The Customer shall provide at his own cost any required technology and expedient support services (e.g., devices and programs for the remote transfer of data, access to computing power, useful information, and documents). The Customer shall notify the Service Provider in writing (signed) regarding a contact person responsible for the Customer's rights and obligations arising from this maintenance support services agreement.

The Customer shall ensure that errors in the system that the Customer is responsible for are excluded in advance and that the system requirements are complied with. The Customer shall review the services of the Service Provider without undue delay after receiving them and promptly report any inadequacies appearing during the review. Any inadequacies that cannot be identified within the scope of a proper review must be promptly reported to the Service Provider upon their discovery.

6. Other support

Unless otherwise specified, the sharing or transfer of information, knowledge, advice, methods, processes, or procedures from the Service Provider to the Customer occurs on the basis of the as-is condition. Usage is at one's own risk without express approval and without implicit guarantees or assurances. The Service Provider is not liable for any errors or omissions contained therein.

7. Guarantee on maintenance support services

Claims to a guarantee of any kind, if existing, do not extend beyond a period of six months. If, during the examination of a defect complained about by the customer or during repair work, it becomes apparent that the complaint was unjustified, then the Service Provider is entitled to remuneration for the examination and/or repair work at the applicable hourly rate. The hourly rates are in accordance with the General Service Conditions of HEIDENHAIN, which can be viewed at <https://www.heidenhain.com/terms-of-business>. Excluded from the guarantee are all defects due to the Customer not following the requirements of the Service Provider, such as not complying with the system requirements or improper installation.

8. Liability

8.4 The Service Provider bears unlimited liability solely in the case of intent and gross negligence.

8.5 In the case of ordinary negligence, the Service Provider is liable except in the case of injury to life, limb, or health—only if fundamental contractual obligations (material obligations) are breached.

8.6 In the case of ordinary negligence, any liability for consequential and unforeseen damages, production disruptions, usage disruptions, lost profits, unrealized savings, and financial loss due to third-party claims is excluded, except in the case of injury to life, limb, or health.

8.7 All other liability except that which is set forth herein is excluded, without regard to the legal nature of the claim being asserted. The aforementioned limitations and exclusions of liability do not, however, apply to legally mandatory, no-fault liability (e.g., pursuant to the German Federal Product Liability Act) or to liability arising from a no-fault guarantee.

8.8 If liability is excluded or limited, then the same also applies to the personal liability of the employees, representatives, bodies, and agents of the Service Provider.

9a. Intellectual property rights

All materials and all notes, recordings, drawings, designs, inventions, improvements, R&D results, discoveries, and trade secrets that are conceived, manufactured, or discovered by employees of the Service Provider during or in connection with the performance of maintenance support services with regard to the Service Provider's equipment, software, and/or services, and all intellectual property rights contained therein are the sole and exclusive property of the Service Provider. The Service Provider is permitted to use any information, suggestions, or ideas provided by the Customer and relating to the Service Provider's equipment, software and/or services without compensation or fee to the Customer.

9b. Licenses and rights to and relating to software provided for use

With regard to updates and upgrade versions, precedence is given to the software terms and conditions in accordance with the license agreement regarding the use of the contractual software in the version valid at time the contract is concluded. The software terms and conditions are available at <https://www.heidenhain.com/terms-of-business>. The software terms and conditions regarding the use of the contractual software remain unaffected.

Without the prior written (signed) approval of the Service Provider, the Customer is prohibited from creating copies of the contractual software, the main version, updates, or upgrade versions and from exporting the contractual software, updates, or upgrade versions, or transferring the right to make copies thereof, to third parties. The Customer acknowledges that the contractual software, the updates, and the upgrade versions contain trade secrets of the Service Provider and that, in order to protect such trade secrets, the Customer is obligated not to disassemble, decompile, or reverse engineer.

10. Prices

The remuneration for the service offered by HEIDENHAIN is in accordance with the applicable quotation. Unless otherwise specified, the services are invoiced annually for the subsequent year. All prices are stated without the applicable statutory value added tax.

If HEIDENHAIN adjusts the usual remuneration for maintenance support stated in the currently valid price list for new customers, then HEIDENHAIN may adjust the remuneration agreed upon in the quotation accordingly. HEIDENHAIN is entitled to change the remuneration with a notice period of three months by means of a written adjustment declaration to the Customer, but not more than once per calendar year. HEIDENHAIN will set this price adjustment at its own discretion taking into account the currently valid price list for new customers (pursuant to Section 315 of the German Civil Code). In the event of an aforementioned price adjustment, the Customer is entitled to terminate the contract without a notice period, effective as of the date the price adjustment takes effect. If the Customer does not terminate the price adjustment before it takes effect, then the price adjustment will be binding at the time specified by HEIDENHAIN.

11. Force majeure

Limitations to performance due to force majeure or to unforeseen events for which HEIDENHAIN is not responsible, such as strikes, official directives, or epidemics, release HEIDENHAIN from the obligation to fulfill the agreed performance for the duration and scope of any such events.

12. Confidentiality clause

The Service Provider and the Customer shall keep confidential from third parties all information, business processes, and documents that one of the contracting parties makes available in connection with the agreement regarding maintenance support services and that are designated as confidential or regarding which an interest in confidentiality is discernible ("confidential information") unless they have already become common knowledge by a different means. This obligation also remains in force for three years after termination of the agreement regarding maintenance support services. The Service Provider and the Customer shall impose a corresponding obligation on any of their employees affected by agreement regarding maintenance support services. The Service Provider is entitled to disclose confidential information to connected companies and subcontractors if they have been obligated to maintain confidentiality equivalent to this provision.

13. Termination

Upon termination of the right to use the contractual software (pursuant to the license agreement), the corresponding agreement on maintenance support services will also terminate automatically with billing of the full annual fee.

Unless otherwise agreed, the agreement regarding software maintenance and support services is in accordance with the rental period in the case of rental licenses and otherwise in accordance with the period stated in the quotation for the maintenance contract. In the case of fixed-term licenses, the maintenance agreement automatically renews for another year unless the agreement is terminated in writing (signed) at least three months before expiration.

This does not affect the right of the parties to terminate the agreement regarding maintenance support services for good cause. Good cause is deemed to apply especially in the following cases:

- The customer is in default of payment of the annual fee by more than 60 days.
- Intellectual property rights were violated.
- The Customer modified the software.
- The Customer violated the software terms and conditions.

If, after expiration of the guarantee period, the Customer would like to order full or partial maintenance support from the Service Provider for the contractual software, then the Customer may conclude a new agreement with the Service Provider. This is conditional upon the customer paying the normal maintenance fee for the period in which he did not make use of the maintenance support plus a surcharge specified by the Service Provider.

14. Rights of data usage

14.1 For the purpose of providing software maintenance and support services and for the creation of individualized quotations for the Customer, the Customer shall grant to HEIDENHAIN and its connected companies, globally and for an unlimited time, the right to use any data collected from or provided by the Customer in connection with or during the provision of software maintenance and support services. "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.

14.2 HEIDENHAIN is also authorized to use non-personal data to improve, expand, and develop services and products. This right of use includes the right to analyze non-personal data by means of AI and to use these data for the purpose of training AI.

14.3 However, this right of use does not exist with regard to the Customer's registered commercial property rights.

14.4 If the Customer receives the data from a third party, then the Customer shall ensure that HEIDENHAIN receives for an unlimited time the global right to use these data for the aforementioned purposes.

15. Miscellaneous provisions

Unless otherwise expressly agreed, neither the Customer nor the Service Provider may assign their rights or obligations under this agreement without the prior written (signed) consent of the respective other party.

During the term of the agreement on maintenance support services and for one year thereafter, the Customer shall not solicit for hire (directly or indirectly) any employee of the Service Provider engaged to perform any portion of these services without the consent (direct or indirect) of the service provider. In the event of a breach of this obligation, the Customer shall pay to the Service Provider a fee equal to 100% of that employee's annual compensation.

16. Governing law and jurisdiction

These terms and the contractual relationships between the Customer and HEIDENHAIN are governed by the law of the Federal Republic of Germany. Any application of the standards of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) is excluded. The exclusive place of jurisdiction is Traunstein, Germany. However, HEIDENHAIN reserves the right to choose the jurisdiction of the customer's place of business.

17. Final provisions

If any provision set forth in these terms and conditions is or becomes invalid, then all other provisions and stipulations remain in effect. Any changes to these terms and conditions must be made in writing (signed). This also applies to any change in the foregoing requirement for changes to be made in writing (signed). A waiver of this written form clause is permissible by way of an individual agreement.

vTNC7- und HEIDENHAIN Digital Intelligence Software – Supportbedingungen (Version: January 2026)

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Wartungs- und Support-Dienstleistungen der DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH („HEIDENHAIN oder Dienstleister“) zur Pflege der vTNC7-Software und / oder für alle Wartungs- und Support-Dienstleistungen der HEIDENHAIN Digital Intelligence Software (nachfolgend „Vertragssoftware“).

Etwaige Bedingungen des Vertragspartners („Kunde“) werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn HEIDENHAIN ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1. Allgemeines – Begriffsbestimmung

„Tag“ bedeutet eine Zeitperiode von 24 Stunden, die um Mitternacht endet.

„Monat“ bedeutet Kalendermonat.

„Werktag“ bedeutet jeder Tag, an dem Geschäftsbanken des Bundeslandes Bayern (Deutschland) für Publikumsverkehr geöffnet sind.

„Jahr“ bedeutet ein Zeitraum von 365 Tagen.

„Optionen“ wie im Angebot oder Vertrag beschrieben.

„Update-Version“ ist eine optimierte Software-Version innerhalb der im Angebot angegebenen Hauptversion ohne wesentliche Änderung der Funktionalität.

„Upgrade-Version“ ist eine neue Software-Version innerhalb der angegebenen Hauptversion inklusive Funktionsanpassungen ohne wesentliche Änderung der Gesamtfunktionalität. Neue Upgrade-Versionen können die Bereitstellung neuer Software-Optionen ermöglichen.

„Hauptversion“ ist eine neue Software-Version, welche über die in Update-Version und Upgrade-Version hinausgehende wesentliche Änderungen beinhaltet und üblicherweise mit einer neuen führenden Versionsnummer bezeichnet wird.

„Wartungssupport-Dienstleistungen“ sind die nachfolgend beschriebenen Leistungen des Wartungssupports, insbesondere die unter 2. und 3. beschriebenen Leistungen.

2. Software-Wartung**2.1 Updates**

Der Dienstleister stellt Updates zur Verfügung. Die Update-Leistung umfasst die Aktualisierung und Service Releases der Vertragssoftware. Updates werden elektronisch zur Verfügung gestellt. Zugriff auf die Dateien hat jeweils ein vom Kunden vorab benannter Hauptansprechpartner sowie ggf. sein Stellvertreter. Update-Leistungen können auch in der Upgrade-Version integriert sein.

2.2 Upgrades

Der Dienstleister stellt ggf. Upgrade-Versionen der Vertragssoftware für die aktuelle Hauptversion zur Verfügung, insofern diese nicht abgekündigt wurde.

Die Upgrade-Leistung umfasst die Aktualisierung der Vertragssoftware für während der Gültigkeit der Upgrade-Berechtigung veröffentlichte Voll-versionen und Service Releases. Upgrades werden elektronisch zur Verfügung gestellt. Zugriff auf die Dateien hat jeweils ein Hauptansprechpartner sowie ggf. sein Stellvertreter. Upgrades können eine verbesserte Funktionalität und veränderte Parameter enthalten. Daher ist zu beachten, dass für neue Upgrade-Versionen geänderte Systemvoraussetzungen gelten können – die Kompatibilität des Upgrades muss vor Aufspielen vom Kunden eigenverantwortlich beurteilt und sichergestellt werden.

2.3 Technologische Veränderungen z.B. von Hardware, Betriebssystem und Standards ebenso wie wirtschaftliche Erwägungen können im Rahmen einer Upgrade-Version zu Veränderungen in allen Produkteigenschaften sowie zum Wegfall einzelner Eigenschaften führen.

2.4 Alle Versionen sind nur für bestimmte Betriebssysteme freigegeben. Bei der Aktualisierung der Version muss dies vom Kunden entsprechend berücksichtigt werden.

2.5 Die Software-Wartung bezieht sich ausdrücklich nicht auf neue Hauptversionen, sondern ermöglicht lediglich Upgrades und Updates innerhalb einer Hauptversion (z.B. Version 1.2.X auf Version 1.3, aber nicht bspw. Version 1.3 auf Version 2.0). Die Umstellung auf eine neue Hauptversion kann als separate Leistung gegebenenfalls angeboten werden.

3. Helpline-Wartung

Der Dienstleister stellt dem Kunden zu den nachfolgenden regulären Betriebszeiten (MEZ) einen telefonischen Beratungsdienst („Helpline“) auf Deutsch bzw. Englisch zur Verfügung:

Montag- Donnerstag 8:00 – 12:00 und 13:00 – 16:30

Freitag 8:00 – 12:00 und 13:00 – 15:00

Die Telefonnummer der Helpline:

+49 8669 31-3103.

An gesetzlichen Feiertagen kann die Helpline nicht oder nur eingeschränkt erreicht werden. Es gelten die Feiertagsregelungen des Bundeslandes Bayern, Deutschland. Schriftliche Anfragen können per E-Mail an folgende Adresse gesendet werden: 3103@heidenhain.de.

Eine Fehlermeldung muss mindestens die folgenden Punkte beinhalten:

- Detaillierte Beschreibung des Fehlers / möglichst zur Reproduzierbarkeit,
- Logfiles,
- Version der Software sowie
- Den Zeitpunkt an dem Fehler aufgetreten ist
- Falls anwendbar: Information zu Software-Versionen der Steuerungen

Die Bearbeitung der schriftlichen Anfragen erfolgt zu den oben angegebenen Betriebszeiten. Der Kunde erhält so zeitnah wie möglich eine Antwort.

Die Helpline wird von gut ausgebildeten, kompetenten Mitarbeitern bedient. In der Bearbeitung der Anfrage bemüht sich der Dienstleister nach bestem Wissen und Gewissen das für ihn technisch und wirtschaftlich Vertretbare zu tun, um eine Lösung für den Kunden zu finden. Soweit nicht anderweitig vereinbart gelten als nicht mehr wirtschaftlich vertretbar insbesondere Leistungen, die insgesamt über zwei Stunden Bearbeitungszeit pro Jahr ab Laufzeitbeginn hinausgehen. Diese werden gesondert in Rechnung gestellt. Bei Themen, die einen Spezialisten erfordern, wird die Helpline diesen in angemessenem Umfang hinzuziehen. Können die Supportanfragen des Kunden nur durch Schulungen über Grundlagen, Beratungen oder Entwicklungsleistungen erfüllt werden, so sind diese nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Auch die Implementierung von zusätzlichen Funktionalitäten ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

4. Ausschlüsse

Nicht im Leistungsumfang enthalten:

- Eine allgemeine Unterstützung des Kunden vor Ort ist nicht Gegenstand dieser Wartungsbedingungen. Leistungen vor Ort können gesondert angeboten werden.
- Bearbeitungen von Störungen, die nicht der Vertragssoftware anhaften, sondern auf äußere Einflüsse, Bedienungs- oder Konfigurationsfehler, Hardware oder Software von Drittanbietern bzw. deren Schnittstelle zurückgehen. Auf Anforderung des Kunden wird sich der Dienstleister bemühen, auch solche Störungen aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung im Rahmen seiner Möglichkeiten zu beseitigen.
- Steuerungs-Optionen, die zur Nutzung notwendig sind, sind nicht Bestandteil (z.B. HEIDENHAIN DNC etc.).
- Anpassung von Software an Anforderungen des Kunden. Diese Leistungen können gesondert angeboten werden.
- Fehler, Fehlfunktionen etc. aufgrund nicht freigegebener Nutzung im Internet (Virus etc.)
- Support von Software von Drittanbietern
- Funktion der Schnittstellen zu Drittanbieter-Software (z.B. Änderung Aufbau Datenmodell) auch aber nicht ausschließlich in Bezug auf die Systemvoraussetzungen
- Schulungen, Workshops oder Seminare oder sonstige über die Leistungspflichten dieser Wartungsbedingungen hinausgehende Leistungspflichten.

Leistungen, die nicht im Leistungsumfang unter 2. ff erfasst sind, hat der Dienstleister nur zu erbringen, soweit eine gesonderte Vereinbarung besteht. Diese werden nach Zeitaufwand gemäß gültiger Preisliste zuzüglich Reisekosten und Spesen abgerechnet. Ebenso werden die Aufwände in Rechnung gestellt, die durch Meldung von Störungen anfallen, die auf einen ausgeschlossenen Sachverhalt zurückzuführen sind.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden/Voraussetzungen

Der Kunde wird die vom Dienstleister übersandte Update bzw. Upgrade-Version der Vertragssoftware selbst installieren, sofern nicht eine gesonderte Vereinbarung besteht. Der Dienstleister pflegt jeweils nur die neueste und upgedatete bzw. upgegradete Version der Vertragssoftware. Der Kunde wird neue Upgrade-Versionen nach Versand innerhalb von 3 Monaten für den praktischen Einsatz übernehmen. Mit Ablauf dieser Frist endet die Pflicht, die Vorgängerversion zu pflegen ohne Minderung der jährlichen Gebühr.

Der Kunde wird zur Nutzung neuer Upgrade-Versionen der Vertragssoftware notwendige neue Versionen von Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit installieren. Überdies stellt der Kunde die Kompatibilität des kundeneigenen Systems sicher.

Der Dienstleister kann seine Leistungen auch durch die Helpline, durch Datenfernübertragung (z.B. über Microsoft Teams) oder vor Ort beim Kunden erbringen. Der Kunde stellt jeweils die technischen Voraussetzungen und nützlichen Unterstützungsleistungen (etwa Datenfernübertragungsgeräte und -programme, Zugang und Rechenleistung, nützliche Informationen und Unterlagen) auf eigene Kosten zur Verfügung. Der Kunde teilt dem Dienstleister schriftlich einen Ansprechpartner mit, der die Rechte und Pflichten des Kunden aus der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen wahrnimmt.

Der Kunde stellt sicher, dass Fehler im vom Kunden verantworteten System vorab ausgeschlossen und die Systemvoraussetzungen eingehalten wurden.

Der Kunde wird die Leistungen des Dienstleisters nach Erhalt unverzüglich untersuchen und dabei auftretende Unzulänglichkeiten unverzüglich rügen. Unzulänglichkeiten, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen unverzüglich nach Entdeckung gegenüber dem Dienstleister gerügt werden.

6. Weitere Unterstützung

Sofern nicht anders bestimmt, erfolgt die Weitergabe oder Übermittlung von Informationen, Kenntnissen, Ratschlägen, Methoden, Prozessen oder Verfahren vom Dienstleister an den Kunden auf der Grundlage des Ist-Zustands, der Verwendung auf eigenes Risiko ohne ausdrückliche Genehmigung bzw. ohne implizite Garantien oder Zusicherungen. Der Dienstleister haftet nicht für darin enthaltene Fehler und Auslassungen.

7. Gewährleistung auf Dienstleistungen des Wartungssupports

Gewährleistungsansprüche, egal welcher Art, soweit vorhanden, gehen nicht über den Zeitraum von 6 Monaten hinaus.

Stellt sich bei der Untersuchung eines vom Kunden gerügten Mangels oder im Zuge der Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die Mängelrüge unberechtigt war, kann der Dienstleister eine Vergütung für die Untersuchungs- und/oder Reparaturarbeiten in Höhe der jeweils gültigen Stundensätze verlangen. Die Stundensätze richten sich nach den Allgemeinen Service-Bedingungen der Firma HEIDENHAIN, die unter <https://www.heidenhain.de/geschaeftsbedingungen/> abgerufen werden können.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind jegliche Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die Vorgaben des Dienstleisters außer Acht gelassen hat, z.B. durch Missachtung der Systemvoraussetzungen, unsachgemäße Installation, etc.

8. Haftung

8.4 Der Dienstleister haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

8.5 Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt werden.

8.6 Die Haftung für mittelbare und unvorhersehbare Schäden, Produktions- und Nutzungsausfall, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Vermögensschäden wegen Ansprüchen Dritter, ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – ausgeschlossen.

8.7 Eine weitergehende Haftung als hier festgelegt ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten jedoch nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung (z. B. gemäß Produkthaftungsgesetz) oder die Haftung aus einer verschuldensunabhängigen Garantie.

8.8 Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen des Dienstleisters.

9a. IP-Rechte

Alle Materialien sowie alle Notizen, Aufzeichnungen, Zeichnungen, Entwürfe, Erfindungen, Verbesserungen, Entwicklungen, Entdeckungen und Geschäftsgeheimnisse, die von Mitarbeitern des Dienstleisters bei oder in Zusammenhang mit der Ausführung von Wartungssupport-Dienstleistungen in Bezug auf die Ausrüstung, Software und/oder Dienstleistungen des Dienstleisters konzipiert, hergestellt oder entdeckt wurden und alle darin enthaltenen Rechte an geistigem Eigentum sind das alleinige und ausschließliche Eigentum des Dienstleisters. Dem Dienstleister ist es gestattet, Informationen, Vorschläge oder Ideen in Bezug auf die vom Kunden an den Dienstleister übermittelten Geräte, Software und/oder Dienste des Dienstleisters ohne Entschädigung oder Gebühr zu verwenden.

9b. Lizenzen und Rechte an und in Bezug auf zur Nutzung überlassene Software

Hinsichtlich der Updates und Upgrade-Versionen gelten vorrangig die Softwarebedingungen gemäß Lizenzvereinbarung über die Nutzung der Vertragssoftware in der bei Vertragsabschluss der Lizenzvereinbarung gültigen Fassung. Softwarebedingungen sind abzurufen unter: <https://www.heidenhain.de/geschaeftsbedingungen/>. Die Softwarebedingungen hinsichtlich Nutzung der Vertragssoftware bleiben ausdrücklich unberührt.

Der Kunde darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Dienstleisters keine Kopien von der Vertragssoftware, der Hauptversion, Updates oder Upgrade-Versionen erstellen oder die Vertragssoftware, Updates bzw. Upgrade-Versionen oder das Recht, Kopien davon zu erstellen, an Dritte übertragen oder diese exportieren. Der Kunde erkennt an, dass sowohl die Vertragssoftware als auch Updates und Upgrade-Versionen Geschäftsgeheimnisse des Dienstleisters enthalten, und um diese Geschäftsgeheimnisse zu schützen, verpflichtet sich der Kunde, nicht zu disassemblieren, zu dekompileieren oder zurückzuentwickeln.

10. Preise

Die Vergütung für die von HEIDENHAIN angebotene Leistung richtet sich nach dem entsprechenden Angebot.

Soweit nicht anders bestimmt, werden die Leistungen jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger Mehrwertsteuer. HEIDENHAIN kann die gemäß Angebot vereinbarte Vergütung entsprechend anpassen, wenn HEIDENHAIN die übliche Vergütung für den Wartungssupport gemäß der jeweils für Neukunden gültigen Preisliste geändert hat. HEIDENHAIN kann die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunden ändern, jedoch höchstens einmal pro Kalenderjahr. Die Preisanpassung legt HEIDENHAIN unter Berücksichtigung der jeweils für Neukunden gültigen Preisliste nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest.

Für den Fall der vorgenannten Preisanpassung, kann der Kunde das Vertragsverhältnis außerordentlich mit Wirkung zum Inkrafttreten der Preisanpassung kündigen. Kündigt der Kunde vor Inkrafttreten der Preisanpassung nicht, wird die Preisanpassung zu dem durch HEIDENHAIN bestimmten Termin verbindlich.

11. Höhere Gewalt

Leistungshemmnisse wegen höherer Gewalt oder auf Grund von unvorhergesehenen und nicht von HEIDENHAIN zu vertretenden Ereignissen, wie etwa Streik, behördliche Anordnungen, Epidemien usw. entbinden HEIDENHAIN für die Dauer und den Umfang der Einwirkungen von der Verpflichtung, die vereinbarte Leistungserbringung einzuhalten.

12. Vertraulichkeitsklausel

Der Dienstleister und der Kunde werden alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ein Vertragspartner im Zusammenhang mit der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen zugänglich macht und die dabei als vertraulich bezeichnet werden oder bei denen ein Interesse an Vertraulichkeit erkennbar ist („Vertrauliche Informationen“), gegenüber Dritten vertraulich behandeln, es sei denn, sie sind bereits auf andere Weise allgemein bekannt geworden. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen für 3 Jahre bestehen. Der Dienstleister und der Kunde werden ihren von der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen betroffenen Mitarbeitern eine entsprechende Verpflichtung auferlegen. Der Dienstleister ist berechtigt, vertrauliche Informationen an verbundene Unternehmer und Subunternehmer, soweit diese zu einer dieser Bestimmung gleichwertigen Geheimhaltung verpflichtet sind, weiterzugeben.

13. Beendigung

Bei Beendigung des Rechts zur Nutzung der Vertragssoftware (Lizenzvereinbarung) endet auch automatisch die entsprechende Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen unter Abrechnung der vollen Jahresgebühr.

Die Vereinbarung über Software-Wartung und Support richtet sich, soweit nicht anders vereinbart, bei Mietlizenzen nach der Mietdauer und ansonsten nach der im Angebot zum Wartungsvertrag genannten Dauer. Der Wartungsvertrag bei Einmallizenzen verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Vereinbarung nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wurde.

Davon unberührt bleibt das Recht der Parteien, die Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde mit der Zahlung der Jahresgebühr um mehr als 60 Tage in Verzug ist.
- gegen IP-Rechte verstoßen wurde.
- die Software vom Kunden verändert wurde.
- der Kunde gegen die Softwarebedingungen verstoßen hat.

Hat der Kunde nach Ablauf der Gewährleistungsfrist der Vertragssoftware ganz oder teilweise keinen Wartungssupport beim Dienstleister beauftragt, kann er mit dem Dienstleister eine Vereinbarung über die künftige Erbringung der Wartungssupport-Dienstleistungen schließen, sofern er einen Betrag in Höhe der Wartungsvergütung zuzüglich eines vom Dienstleister festgelegten Zuschlags entrichtet, die während des Zeitraumes angefallen wäre, während dessen er die Wartungssupport-Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen hat.

14. Datennutzungsrechte

14.1 Der Kunde gewährt HEIDENHAIN und seinen verbundenen Unternehmen das weltweit unbeschränkte und zeitlich unbegrenzte Recht, die in Verbindung mit oder bei der Erbringung von Software-Wartungs- und Support-Dienstleistungen erhobenen bzw. vom Kunden bereitgestellten Daten zu Zwecken der Erbringung von Software-Wartungs- und Support-Dienstleistungen sowie zur Erstellung individueller Angebote für den Kunden zu verwenden.

„Verwenden“ bedeutet dabei: speichern, kopieren, modifizieren, analysieren, bereitstellen oder sonst verarbeiten und nutzen bzw. durch Dritte zu den genannten Zwecken nutzen lassen.

14.2 HEIDENHAIN ist zudem berechtigt, die nicht personenbezogenen Daten zur Verbesserung, Erweiterung und Neuentwicklung der Leistungen und Produkte zu verwenden.

Dieses Nutzungsrecht schließt das Recht ein, die nicht personenbezogenen Daten mithilfe einer KI zu analysieren bzw. die Daten zum Training einer KI zu nutzen.

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

14.4 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.

15. Sonstiges

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, dürfen weder der Kunde noch der Dienstleister ihre Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweiligen anderen Partei abtreten.

Während der Laufzeit der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen und für ein (1) Jahr danach wird der Kunde (direkt oder indirekt) keinen Mitarbeiter vom Dienstleister, der mit der Erbringung eines Teils der Dienstleistungen beauftragt ist, ohne Zustimmung des Dienstleisters (direkt oder indirekt) abwerben. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung, zahlt der Kunde eine Gebühr von 100% der jährlichen Vergütung dieses Mitarbeiters an den Dienstleister.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Bedingungen und die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und HEIDENHAIN unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung der Normen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Traunstein. HEIDENHAIN hat jedoch auch das Recht, den Sitz des Kunden zu wählen.

17. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung in diesen Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Änderungen und Anpassungen zu diesen Bedingungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses selbst. Eine Aufhebung der Schriftformklausel ist im Wege einer Individualvereinbarung zulässig.

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

☎ +49 8669 31-0

[FAX] +49 8669 32-5061

info@heidenhain.de

www.heidenhain.com