



ZEISS Metrology Care



General Terms of Service and Use for Metrology Care

General Terms of Use for ZEISS Metrology Care

The following agreements provide the sole, binding legal foundation for the provision of Metrology Care services by Carl Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH (ZEISS) to business customers (Customer) for business purposes. Purchasing terms of the buyer contrary to or deviating from these terms are not part of the agreement even if ZEISS does not explicitly object to them.

General Subject Matter of the Agreement

Metrology Care provides the Customer with the opportunity to use ZEISS services optimized for their CMMs. Metrology Care is comprised of combined services (hereinafter referred to as Bundle) that can be individually adjusted to the corresponding CMM depending on the relevance, operating time and environmental conditions of the CMM. The Bundles may contain traditional maintenance and calibration products, advanced services, digital smart services products as well as additional options. The respective individual Metrology Care agreement, of which these General Terms of Service and Use for Metrology Care form an integral part, contains the corresponding details.

Rights and Obligations of the Customer

The provision of services on part of ZEISS is subject to the following preconditions to be fulfilled by the Customer:

- to pay the agreed price for using the services on time and in accordance with the Metrology Care agreement.
- to support ZEISS in performing the Agreement to the extent necessary and free of charge, particularly by maintaining a remote connection accessible for ZEISS and providing contacts for clarification of any doubts. If required, this also includes support provided by trained specialists (electricians or mechanics) employed by the Customer.
- Furthermore, the Customer will provide the log files and the scan data required for troubleshooting free of charge.
- The Customer undertakes to operate the CMM in accordance with the operating instructions provided and to have only qualified and trained specialists operate it.

Provision of Services

1. ZEISS is authorized to make changes to the agreed services if required by general legal and/or regulatory conditions. ZEISS shall inform the Customer about any changes in due time.
2. ZEISS is authorized to make changes to the agreed services as long as the scope of services provided to the Customer is not restricted as a result and the Customer does not incur any additional costs. This extends to, among other things, the use of alternative and used spare parts when new spare parts are not available.
3. ZEISS can contract vicarious agents to render the services.
4. Maintenance and cleaning work for the execution of which the Customer is responsible in accordance with the user guide, e.g. replacement of filter mats and cleaning services, shall only be completed by a ZEISS technician free of charge if the technician is already on site for maintenance or repair work. Additional travel or labor for such activities to be performed by the Customer according to the user guide will be invoiced separately and does not form part of the services set forth in the Metrology Care agreement. The same applies to the performance of minor repairs that are not necessary to maintain trouble-free operation of the CMM.

5. All services that can be attributed to the CMMs being connected to other systems that have not been delivered by the supplier and have been connected by the supplier are not covered by the maintenance agreement.
6. For Metrology Care Advanced agreements, the responsible ZEISS service company will determine the schedule for the planned service activities in each case. In the event that the Customer is unable to keep the appointments, he will agree on an alternative date with the ZEISS service company, whereby postponement is possible only in justified exceptional cases.
7. Within the framework of the Metrology Care Advance package and Metrology Care Standard in combination with the warranty extension option, the corresponding local ZEISS service company decides on the exchange of spare and replacement parts at its reasonable discretion, whereby, in cases of doubt, the most economical solution which enables the continued operation of the CMM to the agreed extent shall be selected.
8. Services which become necessary due to the improper operation of CMMs under unfavorable conditions (e.g. power fluctuations, contamination) or through the use of accessories or CMM-specific consumables that do not correspond to the specifications agreed upon by ZEISS and the Customer are outside the scope of the Agreement.
9. During the term of a Metrology Care agreement, any extensions, upgrades, relocations, moves and all types of maintenance work, the exchange of components and other modifications of the CMMs may only be executed by ZEISS, ZEISS service companies by third parties authorized by ZEISS. In the event that, contrary to this Section 8, the Customer implements such modifications on its own or has them implemented by third parties not authorized by ZEISS, any resulting repair and travel costs shall be invoiced separately.
10. There shall be no warranty regarding uptime, and the values indicated are non-binding averages. An uptime warranty can be agreed upon as a separate option.
11. If repair work and the replacement of components becomes necessary as a result of CMM failures, they will be initiated within the defined reaction period of the respectively purchased basic service product upon receipt of a notice of malfunction (by phone, email or via the dashboard).
12. The following services are not covered by a Metrology Care agreement and shall be agreed upon and paid for separately:
 - Relocation of CMMs
 - Hardware and software conversions (CALYPSO/Software Maintenance and Hotline Agreement)
 - Replacement of PC data stations, including peripherals, cooling units, loading systems
 - Components and repair time caused by the Customer
 - Provision of replacement systems to operate during downtime.
13. Firmware upgrades and security patches necessary to maintain functionality and required by ZEISS specifications shall be executed as part of the next scheduled maintenance.

Smart Services and Remote Service

1. In the event that Smart Services products were purchased as part of Metrology Care bundles, the General Service Conditions and Terms of Use for Smart Services shall apply in addition. These are available at: <https://www.zeiss.com/metrology/imprint/legal-notice-general-terms-and-conditions.html>
2. In the event that Smart Services Remote Service has been purchased as part of Metrology Care bundles, the General Terms and Conditions for Remote Maintenance shall apply in addition. These are available at: <https://www.zeiss.com/metrology/imprint/legal-notice-general-terms-and-conditions.html>
3. Our General Terms and Conditions of Sale and General Terms and Conditions for Service Agreements shall also apply. These are available at: <https://www.zeiss.com/metrology/imprint/legal-notice-general-terms-and-conditions.html>. In the event of any conflict between these Terms and Conditions for Metrology Care and the General Terms and Conditions of Sales and Service, these General Terms and Conditions for Metrology Care shall prevail.

General

1. ZEISS shall be liable for loss of data – except for cases of intent and gross negligence – only if the customer has completed regular system checks and data backups at least daily. There shall be no liability for production downtime, loss of profit, and other damages even in the event of data loss.
2. Requirements for the conclusion of a Metrology Care agreement:
 - Last maintenance of the CMMs in question must not have been performed more than 12 months ago unless it is a CMM that is included in a Metrology Care package immediately upon expiry of its warranty period. If this is not the case, maintenance shall be performed by ZEISS or third parties appointed by ZEISS at the time the agreement enters into force. The costs of such maintenance shall be borne by the Customer.
 - The CMM has been installed by ZEISS or third parties authorized by ZEISS at the Customer's installation site or a chargeable initial inspection has been conducted by ZEISS or third parties authorized by ZEISS to confirm that the CMM is in a condition suitable for inclusion in a Metrology Care package offered by ZEISS.

Final Provisions

1. There are no verbal collateral agreements. Any amendments to a Metrology Care agreement shall be valid only if made in writing. Electronic signatures made with Adobe Sign or similar tools shall be deemed to fulfill the agreed written form requirement. The written form requirement can be waived in individual cases only if so agreed in writing.
2. If any individual provisions are invalid, the validity of the other provisions shall not be affected. The contractual parties shall agree to replace any invalid clause by a valid clause that comes as close as possible to the originally intended legal or economic purpose of the invalid clause. The same shall apply in the event of a loophole not intended by the parties.
3. ZEISS is entitled to transfer the entire Agreement with all of its rights and obligations, or individual rights and obligations set forth in this Agreement, to an affiliated company pursuant to § 15 AktG (German Stock Corporation Act), whereby the Customer shall be notified of such transfer in writing.

Allgemeine Service- und Nutzungsbedingungen Metrology Care

Allgemeine Nutzungsbedingungen ZEISS Metrology Care

Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die Metrology Care Serviceleistungen durch die Carl Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH (ZEISS) an Geschäftskunden (Kunde) für Geschäftszwecke als allein verbindliche Rechtsgrundlage. Entgegenstehende oder hiervon abweichende Einkaufsbedingungen des Käufers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn ZEISS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

Allgemeiner Vertragsgegenstand

Mit Metrology Care erhält der Kunde die Möglichkeit, Services von ZEISS nutzungsoptimiert hinsichtlich seines Maschinenparks einzusetzen. Metrology Care besteht aus kombinierten Service-Dienstleistungen (nachfolgend „Bundle“ genannt), die je nach Relevanz, Nutzungszeit und Umgebungsbedingungen der jeweiligen Maschine individuell angepasst werden können. Die Bundles können sowohl die klassischen Wartungs- und Kalibrierprodukte, erweiterte Dienstleistungen, digitale Smart Services Produkte, sowie weitere Optionen beinhalten. Die entsprechenden Einzelheiten hierzu enthält der jeweilige individuelle Metrology Care Vertrag, dessen Bestandteil diese Allgemeinen Service- und Nutzungsbedingungen Metrology Care sind.

Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Die Leistungserbringung durch ZEISS ist davon abhängig, dass der Kunde die nachfolgenden Leistungen erbringt:

- den vereinbarten Preis für die Nutzung der Services fristgerecht gemäß des Metrology Care Vertrages zu bezahlen.
- ZEISS unentgeltlich bei der Vertragserfüllung in erforderlichem Umfang zu unterstützen, und zwar insbesondere durch die Erhaltung einer für ZEISS zugänglichen Remote-Verbindung und das Zurverfügungstellen von Ansprechpartnern zur Klärung von Fragen. Falls erforderlich, schließt dies auch Unterstützung mit geschultem Fachpersonal (Elektriker oder Mechaniker) des Kunden ein.
- Weiterhin wird der Kunde die Logfiles und die zur Problemlösung erforderlichen Scandaten unentgeltlich bereitstellen.
- Der Kunde verpflichtet sich, die Maschine gemäß der zur Verfügung gestellten Betriebsanleitung zu betreiben und hierfür nur qualifiziertes und geschultes Fachpersonal einzusetzen.

Leistungserbringung

1. ZEISS ist berechtigt, Änderungen an den vereinbarten Leistungen vorzunehmen, falls dies durch gesetzliche und/oder regulatorische Rahmenbedingungen zwingend erforderlich wird. ZEISS wird den Kunden in angemessener Frist im Voraus über die Änderungen informieren.
2. ZEISS ist berechtigt, Änderungen an den vereinbarten Leistungen vorzunehmen, soweit dadurch der Leistungsumfang für den Kunden nicht eingeschränkt wird und dem Kunden hierdurch keine zusätzlichen Kosten entstehen. Dies beinhaltet zum Beispiel die Verwendung von alternativen Ersatzteilen und von gebrauchten Ersatzteilen, wenn neue nicht verfügbar sind.
3. ZEISS kann Erfüllungsgehilfen mit der Erbringung der Leistungen beauftragen.

4. Wartungs- und Pflegearbeiten, die laut Handbuch vom Kunden selbst durchzuführen sind, z.B. Filtermattentausch und Reinigungsdienste werden nur dann vom ZEISS-Techniker kostenfrei durchgeführt, wenn er sowieso im Zuge einer Wartung oder Instandsetzungsarbeit vor Ort ist. Gesonderte Anreise und Aufwände für solche laut Handbuch vom Kunden durchzuführende Tätigkeiten werden separat berechnet und sind nicht Bestandteil der Leistungen gemäß Metrology Care Vertrag. Gleiches gilt für die Durchführung von Kleinstreparaturen, die nicht notwendig sind, um den störungsfreien Betrieb der Maschine zu ermöglichen.
5. Alle Leistungen, die auf die Verbindung der Geräte mit anderen Anlagen, die nicht vom Auftragnehmer geliefert wurden und von diesem verbunden wurden, zurückzuführen sind, sind nicht vom Servicevertrag umfasst.
6. Bei Metrology Care Advanced Verträgen bestimmt die jeweils zuständige ZEISS Servicegesellschaft die Termine der geplanten Serviceaktivitäten. Sollte der Kunde die Termine nicht wahrnehmen können, wird er mit der ZEISS Servicegesellschaft einen Ersatztermin bestimmen, wobei eine Verschiebung nur in begründeten Ausnahmefällen möglich ist.
7. Über den Tausch von Ersatz- und Austauschteilen im Metrology Care Advance Paket und Metrology Care Standard mit der Option Gewährleistungsverlängerung entscheidet die jeweilige lokale ZEISS Servicegesellschaft nach pflichtgemäßem Ermessen, wobei im Zweifel die wirtschaftlichste Lösung gewählt wird, die den weiteren Betrieb des Geräts im vereinbarten Umfang ermöglicht.
8. Solche Leistungen sind nicht Teil des Vertrages, die dadurch notwendig werden, dass die Geräte unsachgemäß, unter Bedingungen (z.B. Netzschwankungen, Verschmutzungen) oder unter Verwendung von Zubehör oder gerätespezifischen Verbrauchsmaterialien betrieben werden, die nicht der zwischen ZEISS und dem Kunden vereinbarten Spezifikation entsprechen.
9. Erweiterungen, Umrüstungen, Verlegungen, Umzüge und Instandhaltungsleistungen aller Art, Teilerneuerungen und sonstige Änderungen der Geräte, dürfen während der Gültigkeit eines Metrology Care Vertrags nur von ZEISS, ZEISS Servicegesellschaften und durch von ZEISS autorisierte Dritte ausgeführt werden. Sollte der Auftraggeber entgegen dieser Ziffer 8 solche Änderungen selbst vornehmen oder durch nicht von ZEISS autorisierte Dritte vornehmen lassen, werden dadurch verursachte Reparatur- und Reisekosten gesondert in Rechnung gestellt.
10. Es besteht keine Uptime Garantie, die angegebenen Werte sind Durchschnittswerte und nicht verpflichtend. Eine Uptime Garantie kann als Option zusätzlich vereinbart werden.
11. Sind aufgrund von Maschinenausfällen Instandsetzungsarbeiten und der Tausch von Teilen erforderlich, so werden diese nach Eingang einer Störmeldung (telefonisch, Mail oder übers Dashboard) innerhalb der definierten Reaktionszeit des jeweils gebuchten Servicebasisprodukts begonnen.
12. Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil eines Metrology Care Vertrags und sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten:
 - Umzüge von Geräten
 - Hardware- und Softwareumrüstungen (CALYPSO/Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung)
 - Tausch von PC-Datenstationen inklusive Peripherie-Geräten, Klimageräten, Zuführsystemen
 - Teile und Reparaturzeit, die durch Selbstverschulden des Kunden herbeigeführt werden
 - Stellung von Ersatzsystemen zur Überbrückung von Ausfallzeiten.
13. Funktional notwendige Firmware Upgrades und sicherheitsrelevante Security Patches, die nach ZEISS Vorgaben notwendig sind, werden bei der nächstfolgenden geplanten Wartung durchgeführt.

Smart Services und Remote Service

1. Falls Smart Services Produkte als Teil der Metrology Care Bundles mit erworben wurden, so gelten zusätzlich die Allgemeinen Servicebedingungen Smart Services und Nutzungsbedingungen. Sie erhalten diese unter: <http://www.zeiss.de/imt-agb>
2. Falls Smart Services Remote Service als Teil der Metrology Care Bundles mit erworben wurde, so gelten zusätzlich die „Allgemeine Bedingungen für Fernwartung“. Sie erhalten diese unter: <http://www.zeiss.de/imt-agb>
3. Ergänzend gelten unsere Allgemeinen Verkaufsbedingungen und Allgemeinen Bedingungen für Serviceverträge. Sie erhalten diese unter: <http://www.zeiss.de/imt-agb>. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesen Bedingungen für Metrology Care und den Allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen haben diese Allgemeinen Bedingungen für Metrology Care Vorrang.

Allgemeines

1. Für Datenverluste haftet ZEISS – außer bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verschulden – nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal täglich, Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat. Eine Haftung für Produktionsstillstand, entgangenem Gewinn und anderen Schäden erfolgt auch im Falle von Datenverlusten nicht.
2. Voraussetzungen für den Abschluss eines Metrology Care Vertrages:
 - Letzte Wartung der betreffenden Geräte darf nicht länger als 12 Monate zurückliegen oder es handelt sich um ein Gerät, welches unmittelbar nach Ende der Gewährleistung in ein Metrology Care Paket aufgenommen wird. Ansonsten muss eine Wartung durch ZEISS oder von ZEISS benannte Dritte zu Vertragsbeginn durchgeführt werden. Die Kosten einer solchen Wartung trägt der Kunde.
 - Das Gerät wurde durch ZEISS oder von ZEISS autorisierte Dritte am Aufstellungsort des Kunden aufgestellt oder es hat eine kostenpflichtige Erstinspektion durch ZEISS oder von ZEISS benannte Dritte stattgefunden, bei der bestätigt wird, dass das Gerät in einem Zustand ist, der die Aufnahme in ein Metrology Care Paket von ZEISS erlaubt.

Schlussbestimmungen

1. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Alle Änderungen eines Metrology Care Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit in Schriftform. Elektronische Unterschriften mittels Adobe Sign und ähnlicher Tools erfüllen das vereinbarte Schriftformerfordernis. Vom Schriftformerfordernis kann auch im Einzelfall nur durch schriftliche Vereinbarung abgewichen werden.
2. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der sonstigen Bestimmungen davon unberührt. Die unwirksamen Klauseln werden die Parteien einvernehmlich durch eine wirksame ersetzen, die den ursprünglich angestrebten rechtlichen oder wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall einer von den Parteien nicht beabsichtigten Regelungslücke.
3. ZEISS ist berechtigt, den gesamten Vertrag mit all seinen Rechten und Pflichten oder einzelne Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf ein verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 AktG zu übertragen, wobei dies dem Kunden schriftlich anzuzeigen ist.

