

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Service- und Garantiepakete der „Care“-Familie

(AGB Care Version April-2023)

A. Geltungsbereich

- (1) Diese besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für unsere Service- und Garantiepakete, die wir Ihnen unter der Marke „Care“ in den Leistungspaketen Care und Care Plus anbieten, im Folgenden als „AGB Care Version April-2023“ bezeichnet. Ergänzend zu diesen „AGB Care Version April-2023“ gelten unsere jeweils aktuellen Allgemeinen Verkaufs-, Zahlungs- und Lieferbedingungen (AGB) und die „AGB der digitalen Produkte und Software-Pakete“, die Sie auf unserer Homepage unter www.fruitcore-robotics.com einsehen und downloaden können.
- (2) Das Paket Care bietet Ihnen ein „Predictive Maintenance Modul“, ein „Servicemodul“ und ein „Supportmodul“. Das Paket Care Plus bietet darüber hinaus zusätzlich auch ein „Garantiemodul“.
- (3) Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses für Ihr „Care“ Paket jeweils aktuell geltenden Leistungsinhalte und sonstigen Konditionen entnehmen Sie dem „Leistungsverzeichnis“ im nachfolgenden Abschnitt F.

B. Inhalt des Predictive Maintenance Moduls und des Servicemoduls

- (1) Die konkreten Leistungen des Predictive Maintenance Moduls und des Servicemoduls im Rahmen der Pakete Care und Care Plus entnehmen Sie dem „Leistungsverzeichnis“ im nachfolgenden Abschnitt F.
- (2) Ihre persönliche Verbindung mit der IIoT-Plattform „horstCOSMOS“ ist Voraussetzung für die Nutzung einer Vielzahl von digital gesteuerten Supports und Services für den Betrieb, die Aktualisierung und die Wartung ihres „HORST“-Robotersystems im Rahmen des Predictive Maintenance Moduls und des Servicemoduls.
- (3) Sämtliche Leistungen des Predictive Maintenance Moduls stehen unter der Bedingung, dass der Kunde jederzeit den Anschluss an eine funktionstaugliche und ausreichend dimensionierte Datenfernverbindung bereitstellt.

- (4) Ist ein Robotersystem nicht jederzeit an eine ausreichend dimensionierte Datenfernverbindung angeschlossen, kann es im Servicefall notwendig sein, diese Verbindung temporär herzustellen, um sämtliche Leistungen des Servicemoduls abrufen zu können.
- (5) Für die Nutzung des unentgeltlich von uns bereitgestellten IloT-Surfstick und der SIM-Karte gelten die AGB des Diensteanbieters „Emnify“, die unsere Kunden unter https://www.emnify.com/hubfs/20211001_terms_of_service_and_standard_service_level_obligations.pdf einsehen und downloaden können. fruitcore robotics übernimmt keinerlei Haftung für die Funktionstauglichkeit der unentgeltlich bereitgestellten IloT-Surfsticks, der SIM-Karte und der Netzverfügbarkeit des Anbieters „Emnify“. Der Kunde handelt insofern im Verhältnis zu fruitcore robotics auf eigene Gefahr.
- (6) Für eine permanente zeitliche Verfügbarkeit der Konnektivität zu „horstCOSMOS“ übernehmen wir keine Gewähr. Insbesondere haften wir nicht für Unterbrechungen der Konnektivität wegen Stromausfalls, wegen Nichtnutzbarkeit des von uns vertragsgemäß beauftragten Servers/Hosts oder wegen sonstiger Ereignisse, die sich unserem Einfluss und unserer Kontrolle entziehen. Dazu gehören neben den Ereignissen „höherer Gewalt“, wie Naturkatastrophen (z.B. Blitz, Sturm, Hoch- und Niedrigwasser, Schnee und Eis, Erdbeben) auch behördliche Betriebseinschränkungen und Beschäftigungsverbote zur Bekämpfung von Krankheiten und mögliche Störungen durch Sabotage und Hackerangriffe. Bei temporären Störungen werden wir versuchen, die Konnektivität baldmöglichst wiederherzustellen und die etwa unterbliebenen Serviceleistungen nachzuholen.

C. Inhalt des Support-Moduls

- (1) Die konkreten Leistungen des Support-Moduls im Rahmen der Pakete Care und Care Plus entnehmen Sie dem nachfolgenden Abschnitt F „Preise und Leistungen der Care und Care Plus Pakete“.
- (2) Um Hilfestellung über Remote-Verbindung leisten zu können, muss das Robotersystem online und mit der IloT-Plattform „horstCOSMOS“ verbunden sein.

D. Inhalt des Garantiemoduls

I. Garantieschutz

- (1) Das Garantiemodul im Rahmen des Paket Care Plus bietet Ihnen sowohl eine Verlängerung als auch eine inhaltliche Erweiterung der vertraglichen Sachmangelhaftung. Die konkreten Leistungen und Preise des Garantiemoduls entnehmen Sie dem „Leistungsverzeichnis“ im nachfolgenden Abschnitt F.
- (2) Die Garantiefristen verlängern sich nicht aufgrund der Gewährung von Leistungen im Rahmen dieser Garantie, insbesondere nicht bei Instandsetzung oder Austausch. Die Garantiefrist beginnt in diesen Fällen nicht erneut zu laufen.

II. Fehleranzeige

Die Rechte aus dieser Garantie kann der Kunde durch schriftliche oder elektronische Fehleranzeige per E-Mail oder über das Online-Servicesystem in der IIoT-Plattform horstCOSMOS innerhalb der vereinbarten Garantielaufzeit gegenüber fruitcore robotics oder dem Händler, bei dem der HORST-Roboter gekauft wurde, geltend machen. Voraussetzung ist zudem, dass der Kunde den Fehler bzw. den Ausfall des Roboters innerhalb von 2 Wochen anzeigt, nachdem er den Fehler erkannt hat bzw. den Fehler hätte erkennen müssen.

III. Voraussetzungen und Umfang der Garantieleistungen

- (1) Voraussetzung für die Garantieleistungen ist die fachgerechte Installation und Wartung gemäß der Montageanleitung und den anerkannten Regeln der Technik sowie die Einhaltung der Montageanleitungen beim Betrieb des Roboters und die Verwendung der fruitcore robotics Produkte gemäß den technischen Anleitungen, Pflegehinweisen, Schulungen und aktuellen Newslettern und Hinweisen von fruitcore robotics.
- (2) Unsere Garantieleistungen gelten nur für originale HORST-Robotersysteme. Sie beinhalten während der jeweils vereinbarten Garantiefrist nach unserer Wahl den Austausch oder die Reparatur aller in der Roboter-Kinematik enthaltenen Originalbauteile (z.B. Getriebe), sofern diese einen anfänglichen, bei Gefahrübergang bereits vorhandenen, Produktions- oder Konstruktionsfehler aufweisen. Nach Wahl von fruitcore robotics können hierfür generalüberholte Bauteile verwendet werden. Die Garantie erstreckt sich zusätzlich auch auf Verschleißteile des Roboters, auf die Robotersteuerung „Control“ und das

Bedienpanel „Panel“. Verschleißteile sind Riemen und außenliegende Kabel. Zur Durchführung der Garantieleistungen hat der Kunde den Roboter zugänglich zu machen.

- (3) Unsere Garantieleistungen umfassen auch die Aufwendungen für Montage, Transport und sonstige Kosten der Reparatur bzw. des Austausches des defekten Bauteils.
- (4) Die Garantie beinhaltet nicht die Vergütung und den Auslagenersatz für Wartezeiten und Arbeiten, die erforderlich werden, weil der Roboter für die Erbringung unserer Garantieleistungen nicht vorbereitet, nicht zugänglich oder aus anderen Gründen beim Eintreffen unserer Servicemitarbeiter nicht unmittelbar zur Verfügung steht. Dies gilt insbesondere, wenn wir vor Ort zur Erbringung der Garantieleistung eine eigene Remoteverbindung aufbauen oder den Roboter aus einer Gesamtanlage ausbauen müssen.
- (5) Die Garantie beinhaltet nicht die zur Durchführung unserer Garantieleistungen anfallenden Kosten und Aufwendungen, die erforderlich sind, um die vom Kunden mit HORST verbundenen Zubehörteile, Ergänzungen, Zusatzaggregate und sonstigen Anbauteile zu entfernen bzw. wieder anzubauen. Des Weiteren beinhaltet die Garantie nicht das Nachteachen der Anwendung, dies kann nach gesonderter Beauftragung von Experten von fruitcore robotics durchgeführt werden.
- (6) Die Beweislast für das Vorliegen eines Garantiefalls an einem originalen HORST-Robotersystem trägt der Kunde.

IV. Ausschluss der Garantieleistungen

- (1) Nicht von unserer Garantie umfasst sind Teile, die aufgrund eines vorsätzlich oder grob fahrlässig unsachgemäßen Gebrauchs bzw. aufgrund eines erkennbaren Fehlgebrauchs abweichend von den Vorgaben unseres jeweils aktuellen Bedienerhandbuchs verschlissen bzw. defekt werden. In diesen Fällen kann eine kostenpflichtige Instandsetzung vom Kunden bei uns angefragt werden.
- (2) Mit unseren Robotern von Dritten verbundene kundenspezifische Bauteile, Vorrichtungen, Zubehör und Leistungen wie zum Beispiel Kamerasysteme, Sensoren, Greifer, Greiferbacken, Zuführtische etc. sind nicht Bestandteil

unserer Garantieleistungen. Dies gilt auch für die Eignung und Leistungsfähigkeit der Schnittstellen und Kommunikation zwischen unseren Robotern und den von Dritten zugefügten kundenspezifischen Bauteilen, Zubehör und sonstigen Zusatzaggregaten.

(3) Der Garantieanspruch erstreckt sich nicht auf:

- (a) Schäden durch aggressive Umgebungseinflüsse, Chemikalien, Reinigungsmittel etc.;
- (b) Mängel am fruitcore robotics-Roboter, die durch fehlerhafte Installation, Transport oder Probetrieb verursacht wurden.

(4) Die Garantie endet bei:

- (a) Einbau, Wartung, Reparatur oder Pflege durch nicht fachkundige und nicht autorisierte Personen;
- (b) Nichteinhalten der Montage-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen;
- (c) eigenständigen Veränderungen oder Modifizierungen am Robotersystem bestehend aus Kinematik, Steuerung, Software und den dazugehörigen Energie-, Informations- und Medienführungen;
- (d) Mängeln, die durch den Installateur oder sonstige Dritte Personen verursacht wurden;
- (e) Schäden durch höhere Gewalt oder Naturkatastrophen, insbesondere, aber nicht abschließend, bei Überschwemmungen, Bränden, Stromausfällen und Kurzschlüssen.

V. Kein Ersatz von Folgeschäden

Unsere Garantieleistungen umfassen in keinem Fall den Ersatz von mittelbaren Folgeschäden, wie zum Beispiel für entgangenen Gewinn oder Betriebsunterbrechungen oder den Ersatz von Schäden Dritter.

VI. Übertragbarkeit der Rechte aus der Garantie

Die Ansprüche aus der Garantie stehen exklusiv unseren Kunden und den Kunden unserer Systempartner zu und sind ohne unsere ausdrückliche vorherige Zustimmung nicht an Dritte übertragbar.

VII. Rechte aus der Sachmangelhaftung

Dem Kunden stehen neben den Rechten aus der Garantie auch die Ansprüche aus der kaufrechtlichen Sachmangelhaftung gemäß unseren Allgemeinen Verkaufs-, Zahlungs- und Lieferbedingungen zu. Diese Ansprüche werden durch die Garantie nicht eingeschränkt.

E. Laufzeit und Beendigung

Die Erstlaufzeit von Care und Care Plus beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt des Kaufs. Sie verlängern sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht durch schriftliche Kündigung des Kunden bis spätestens 2 Monate vor Ablauf der zunächst vereinbarten oder der stillschweigend verlängerten Vertragsdauer beendet werden.

Die Kündigung erfolgt per E-Mail an vt-innendienst@fruitcore.de.

Bei dem Additional Robot Service Vertrag Care Plus, muss nach 3 Jahren Vertragslaufzeit vor einer weiteren Verlängerung eine separat beauftragte, von fruitcore robotics durchgeführte Systemprüfung erfolgen. Die Freigabe für die Verlängerung des Vertrags erfolgt nach der Systemprüfung durch fruitcore robotics.

Wird Care Plus nicht direkt bei Kauf des Roboters abgeschlossen, muss vor Abschluss ebenfalls eine separat beauftragte Systemprüfung erfolgen. Gleiches gilt, wenn nach Kündigung eines Care Plus Vertrags nicht unmittelbar ein neuer Care Plus Vertrag abgeschlossen wird.

Bei einer erfolgreichen Systemprüfung kann das Care Plus Paket verlängert bzw. nachträglich abgeschlossen werden. Möglicherweise ist eine Verlängerung des Pakets nur nach der Umsetzung von Reparaturmaßnahmen durch fruitcore robotics möglich, die dann separat beauftragt werden müssen.

F. Leistungsverzeichnis der Care und Care Plus Pakete

Modul	Leistung	Ohne Care Paket	Care	Care Plus	Leistungsumfang
Predictive Maintenance	Regelmäßige Systemprüfung	-	Enthalten	Enthalten	Eine Systemprüfung wird entsprechend der Informationen aus der Zustandsüberwachung aus horstCOSMOS durchgeführt. Ist eine Systemprüfung notwendig erfolgt diese zunächst via Remote Verbindung und vor Ort nur wenn notwendig. Der Kunde trägt Anfahrt, Kost und Logis.
	Verschleißteiletausch auf Basis der Zustandsüberwachung.	-	Enthalten	Enthalten	Der Verschleißteiletausch kann unter Anleitung und nach vorheriger Freigabe durch fruitcore robotics vom Kunden, ansonsten durch einen Partner oder einen Mitarbeiter von fruitcore robotics durchgeführt werden. Verschleißteile sind Riemen und außenliegende Kabel. Kosten für Verschleißteile sind inklusive. Zuzüglich Anfahrt, Kost und Logis.
Service	Service-Hotline	-	Enthalten	Enthalten	Im Servicefall sind unsere Roboterexperten über eine Servicetelefonnummer erreichbar.
	Kontaktaufnahme über unser Online-Servicesystem	Enthalten	Enthalten	Enthalten	Über das Online-Servicesystem können Sie Serviceanfragen anlegen und den Status Ihrer Serviceanfragen im Blick behalten.
	Garantierte Reaktionszeit	-	4 h werktags von 8-17 Uhr	4 h werktags von 8-17 Uhr	
Support	Technische Beratung durch qualifizierten Roboterexperten	120€ / Stunde	Im Umfang von 2 Stunden pro Jahr enthalten.	Im Umfang von 4 Stunden pro Jahr enthalten.	Hilfestellung... <ul style="list-style-type: none"> • bei Rückfragen zur Einrichtung des Robotersystems • bei der Programmierung mit horstFX • bei der Optimierung der Programme und Taktzeit • beim Teachen nach Wartungen Eine Unterstützung im Servicefall fällt nicht in das Zeitkontingent.
	... über das Support-Telefon mit zugewiesener Telefonnummer				
	... über Hilfestellung per Remote-Verbindung				
Updates für horstFX	Updates für horstFX	-	Enthalten	Enthalten	Sie erhalten regelmäßige Updates während der Laufzeit. Die Updates beziehen sich auf die komplette Software horstFX. Die Updates werden über die IIoT-Plattform horstCOSMOS zur Verfügung gestellt. Dabei können Sie entscheiden, ob Sie das Update vornehmen möchten oder nicht. Über den Surfstick können Sie auf horstCOSMOS zugreifen und das Update direkt auf den Roboter installieren. Wenn Ihr Roboter nicht mit dem Internet verbunden ist, können Sie das Update auf einen PC downloaden und mittels USB-Stick auf Ihren Roboter übertragen. Wir übernehmen keine Haftung für Änderungen, die aufgrund eines Updates an Ihrem Programm erforderlich sind.
Garantieverlängerung	Erweiterung der Garantie	-	-	Enthalten	Die Garantieverweiterung und -verlängerung beinhaltet nach unserer Wahl den Austausch oder die Reparatur aller in der Roboter-Kinematik enthaltenen Originalbauteile (z.B. Getriebe), sofern diese einen anfänglichen, bei Gefahrübergang bereits vorhandenen, Produktions- oder Konstruktionsfehler aufweisen. Nach Wahl von fruitcore robotics können hierfür generalüberholte Bauteile verwendet werden. Unsere Garantieleistungen umfassen auch die Aufwendungen für Montage, Transport und sonstige Kosten der Reparatur bzw. des Austausches des defekten Bauteils. Zur Durchführung der Garantieleistungen hat der Kunde den Roboter zugänglich zu machen. Eigenverschuldete Schäden sind von der Garantieleistung ausgeschlossen.
	Ersatzteilbereitstellung und -lieferung	-	-	Enthalten	

G. Gesondert zu beauftragende Systemprüfung

	Leistungsumfang
Systemprüfung (gesondert beauftragt)	<ul style="list-style-type: none">• Prüfung des Robotersystems vor Ort, wenn diese nicht über einen Care oder Care Plus Vertrag abgedeckt ist oder wenn ein Care Plus Vertrag nach 3 Jahren Laufzeit verlängert werden soll.• Eine erfolgreiche Systemprüfung ist Voraussetzung um nachträglich in einen Care Plus Vertrag einzusteigen bzw. um einen Care Plus Vertrag nach 3 Jahren Laufzeit weiter zu verlängern.• fruitcore robotics behält sich vor einem nachträglichen Abschluss eines Care Plus Vertrags bzw. einer Verlängerung eines Care Plus Vertrags über 3 Jahre hinaus nicht zuzustimmen, wenn die Systemprüfung nicht erfolgreich absolviert wird.