

General Service Terms and Conditions for ENGEL Machinery Inc und ENGEL Canada Inc. (as of October 2026)

Allgemeine Servicebedingungen für ENGEL Machinery Inc und ENGEL Canada Inc. (gültig ab Oktober 2026)

ALLGEMEINES	GENERAL
Nachstehend sind die Allgemeinen Servicebedingungen („AGB“) angeführt, unter welchen wir Serviceleistungen für unsere Kunden erbringen. Der Begriff „Service“ beinhaltet alle Reparaturen und Servicearbeiten, welche von uns im Zusammenhang mit von ENGEL gelieferten Maschinen erbracht werden (mit Ausnahme von Arbeiten, die sich aus bestehenden Gewährleistungsverpflichtungen für gelieferte Maschinen und Ersatzteile ergeben). Klarstellend wird festgehalten, dass reine Ersatzteillieferungen nicht unter den Anwendungsbereich dieser AGB fallen.	The following General Terms of Service (“Terms”) set forth the conditions under which we provide service work to our customers. The term “Service” includes all repairs and maintenance work performed by us in connection with machines supplied by ENGEL (with the exception of work arising from existing warranty obligations for delivered machines and spare parts). For the avoidance of doubt, the mere supply of spare parts does not fall within the scope of these Terms.
Unsere Angebote sind unverbindlich. Ein verbindlicher Vertrag kommt erst zustande, wenn wir die Bestellung des Kunden ausdrücklich bestätigen. Alle Bestellungen werden ausschließlich auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen sowie etwaiger spezieller Bedingungen aus unserem Angebot angenommen. Im Falle von Widersprüchen gelten die spezielleren Regelungen. Geschäftsbedingungen oder Vertragsformulare des Kunden finden keine Anwendung.	Our quotations are non-binding. A binding contract is formed only when we expressly confirm the customer’s order. All orders are accepted solely on the basis of these Terms and any specific conditions set out in our quotation. In the event of any inconsistencies, the more specific provisions shall prevail. The customer’s terms and conditions or contractual forms shall not apply.
Die Parteien sind sich einig, dass einzelne Serviceaufträge entweder durch den Austausch schriftlicher Erklärungen (einschließlich Email) oder durch die faktische Ausführung des Services zustande kommen können, jeweils unter ausschließlicher Geltung vorliegender Servicebedingungen.	The parties agree that individual service orders may be concluded either through the exchange of written declarations (including by email) or through the actual performance of the Service, in each case exclusively subject to these Terms of Service.
Soweit der Kunde für die Meldung eines Servicefalls die ENGEL Support Hotline 24/7 in Anspruch nimmt, gelten die dafür vorgesehenen Bedingungen, welche auf der ENGEL Homepage zu finden sind.	If the customer uses the ENGEL Support Hotline 24/7 to report a service case, the terms and conditions applicable to this service, as published on the ENGEL website, shall apply.
LEISTUNGSUMFANG	SCOPE
Soweit nicht im Einzelauftrag anders schriftlich vereinbart, umfassen unsere Leistungen all jene Arbeiten (einschließlich Ersatzteile), die erforderlich sind, um einer Serviceanfrage des Kunden zu entsprechen (a) auf Basis von vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen; (b) auf Basis einer Untersuchung des Equipments durch uns; und/oder (c) der sich im Zuge der Ausführung des Serviceauftrags ergebenden Erkenntnisse.	Unless otherwise agreed in writing for an individual order, our Services include all work (including spare parts) necessary to respond to a customer’s service request: (a) based on information provided by the customer; (b) based on an inspection of the equipment by us; and/or (c) based on findings arising in the course of performing the service order.
Im Falle von Reparaturarbeiten umfasst unser	In the case of repair work, our Service typically

Service typischerweise die Fehlersuche, die Fehlerbehebung, die Beschaffung und den Einbau notwendiger Ersatzteile, Funktionsüberprüfung und Test.	includes troubleshooting, fault rectification, procurement and installation of necessary spare parts, functional checks, and testing.
Der Service umfasst keine Aktualisierungen für digitale Leistungen sowie für digitale Elemente in Zusammenhang mit einem Liefergegenstand.	The Service does not include updates for digital services or for digital components associated with a delivered item.
REAKTIONSZEIT	RESPONSE TIME
Jede von uns gemachte Zeitangabe versteht sich immer unter folgenden Bedingungen: (i) aktuelle Verfügbarkeit benötigter Ersatzteile, Servicekräfte inkl. deren Transfer-Option zum Kunden und (ii) die Erfüllung der dem Kunden hierin auferlegten Mitwirkungspflichten. Wir werden uns bemühen, den vereinbarten Zeitrahmen für den Serviceeinsatz einzuhalten. Es handelt sich um keine Fixtermine. Der Kunde hat uns über etwaig auftretende Hinderungsgründe, welche die Servicearbeiten verzögern könnten, zu informieren.	Any timeframe provided by us is always subject to the following conditions: (i) the current availability of required spare parts, service personnel, including their transfer options to the customer, and (ii) the customer's fulfillment of the cooperation obligations set forth herein. We will make reasonable efforts to adhere to the agreed timeframe for the service deployment. These are not fixed deadlines. The customer is required to inform us of any obstacles that may cause delays in the performance of the Service.
Der Kunde kann jederzeit den jeweiligen Serviceauftrag stornieren und zahlt diesfalls die bis zum Zugang der Stornomitteilung tatsächlich bereits erbrachten Leistungen zum jeweils geltenden Tarif einschließlich Kosten der Fehlersuche, Aufwand für die Kostenschätzung, und anderer im Zusammenhang mit der Stornierung nachweislich angefallenen Kosten (einschließlich etwaiger Kosten für die Überprüfung zur Wiedereinlagerung für bereits bestellte Ersatzteile).	The customer may cancel any service order at any time and, in such case, shall pay for the Services actually performed up to the time the cancellation notice is received at the applicable rates, including the costs of troubleshooting, effort for cost estimation, and other costs demonstrably incurred in connection with the cancellation (including any costs for inspection and restocking of already ordered spare parts).
TESTS	TESTING
Über den Abschluss eines Service beim Kunden vor Ort (insbesondere bei Reparaturarbeiten) werden wir den Kunden in Kenntnis setzen und ihn gegebenenfalls bei der Durchführung von etwaig erforderlichen Tests unterstützen, um die Vertragsgemäßheit des erbrachten Service nachzuweisen.	Upon completion of a service at the customer's premises (particularly in the case of repair work), we will inform the customer and, if necessary, assist them in performing any required tests to verify that the Service has been carried out in accordance with the contract.
GEWÄHRLEISTUNG	WARRANTY
Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich über etwaig auftretende Mängel im Zusammenhang mit unserem Service zu informieren. Wir werden jeden Mangel bzw. jede Vertragswidrigkeit im Zusammenhang mit dem von uns erbrachten Service beheben, indem wir kostenlos die Teile reparieren oder austauschen, die sich nach unserer pflichtgemäßen Einschätzung als mangelhaft im Sinne von Material- oder Verarbeitungsfehlern infolge normalen Gebrauchs unter Beachtung unserer Bedienungsvorschriften innerhalb von 12 Monaten nach Erbringung des Service herausstellen. Die Gewährleistungsfrist für Originalersatzteile, die von uns im Zuge eines Serviceeinsatzes verbaut werden, beträgt 12 Monate. Werden die Ersatzteile vom Kunden verbaut, beträgt diese Frist 6 Monate. Die Folgen normalen Verschleißes, abnormen Gebrauchs oder	The customer shall promptly notify us in writing of any defects related to our Service. We will remedy any defect or breach of contract in connection with the Service provided by us by repairing or replacing, at no cost, the parts which, in our reasonable assessment, are found to be defective due to material or workmanship defects resulting from normal use in accordance with our operating instructions within 12 months after the Service has been performed. The warranty period for original spare parts installed by us during a service visit is 12 months. If the spare parts are installed by the customer, this period is 6 months. Consequences of normal wear and tear, abnormal use, or insufficient maintenance, as well as the use of corrosive or abrasive materials, are not covered by the warranty. If the customer does not promptly notify us of any defects, they forfeit their rights with

unzureichender Wartung, Verwendung von korrosiven oder abrasiven Materialien unterliegen nicht der Gewährleistung. Sollte der Kunde uns nicht unverzüglich über etwaig auftretende Mängel unterrichten, vergibt er sich seiner Rechte mit Bezug auf den jeweiligen Mangel.	respect to the respective defect.
KONFORMITÄT	CONFORMITY
Hiermit informieren wir unsere Kunden ausdrücklich, dass nach der jeweils einschlägigen Rechtsordnung eine Neubewertung der Maschinensicherheit oder Neuzertifizierung (z.B. CE, UL, ANSI) nicht nur bei bestimmten Änderungen an der Maschine, sondern auch bei einem Teileaustausch erforderlich sein kann. Sofern uns der Kunde nicht ausdrücklich schriftlich beauftragt, überprüfen wir den Status der Maschinensicherheit nicht und führen keine etwaig erforderliche Neuzertifizierung durch.	We hereby expressly inform our customers that, under the applicable law, a reassessment of machine safety or re-certification (e.g., CE, UL, ANSI) may be required not only for certain modifications to the machine but also in the case of a parts replacement. Unless the customer expressly commissions us in writing, we do not check the status of machine safety and do not perform any required re-certification.
ZAHLUNG	PAYMENT
Soweit nicht abweichend mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir unsere Serviceleistungen auf Basis der gültigen Servicetarife. Die Leistungen werden nach Aufwand verrechnet.	Unless otherwise agreed with the customer, we provide our Services based on the applicable service rates. The Services are charged on a time-and-materials basis.
MITWIRKUNGSPFLICHTEN	COOPERATION
Insoweit Service vor Ort beim Kunden erbracht wird, hat der Kunde sicherzustellen, dass die nachstehenden Bedingungen vor dem vereinbarten Serviceeinsatz erfüllt sind:	Insofar as the Service is performed on the customer's premises, the customer shall ensure that the following conditions are met prior to the agreed service deployment:
Vor Beginn der Servicearbeiten hat der Kunde unsere Servicetechniker über sämtliche vor Ort geltenden Sicherheitsbestimmungen zu informieren. Alle erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen und Schutzmaßnahmen sind vom Kunden vor Beginn der Arbeiten zu treffen und bis zum Abschluss der Servicearbeiten aufrechtzuerhalten. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, hat der Kunde sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter die Servicearbeiten gemäß dem vereinbarten Zeitplan während der regulären Arbeitszeiten beginnen und abschließen können. Der Kunde hat außerdem sicherzustellen, dass die am Serviceeinsatzort vorhandenen Kräne, Hub- und Transportgeräte, Werkzeuge, Materialien und Medienversorgung (wie z.B. Strom, Druckluft, Wasser, Heizung, Licht, etc.) sowie etwaige Mess- und Testinstrumente vor Ort uneingeschränkt und kostenfrei zur Verfügung stehen. Der Kunde hat geeignete Fachkräfte bereitzustellen, die das vorhandene Equipment bedienen und notwendige Vorbereitungsarbeiten, einschließlich Abbau von Peripherie und Werkzeug, durchführen. Für die Arbeitsmittel und Werkzeuge unserer Servicetechniker ist vom Kunden eine geeignete, kostenlose und diebstahlsichere Aufbewahrungsmöglichkeit bereitzustellen. Der Kunde organisiert den Rücktransport aller an den Auftragnehmer zu retournierenden Bauteile. Er ist für eine transportgerechte Verpackung	Before commencing the Service work, the customer shall inform our service technicians of all applicable on-site safety regulations. All necessary safety precautions and protective measures must be taken by the customer prior to the start of the work and maintained until the completion of the Service. Unless expressly agreed otherwise, the customer shall ensure that our personnel can begin and complete the Service work according to the agreed schedule during regular working hours. The customer shall also ensure that cranes, lifting and transport equipment, tools, materials, and utility supplies at the service location (such as electricity, compressed air, water, heating, lighting, etc.), as well as any measuring and testing instruments, are fully available on-site and free of charge. The customer shall provide qualified personnel to operate the existing equipment and carry out necessary preparatory work, including the removal of peripherals and tools. For the work equipment and tools of our service technicians, the customer shall provide a suitable, free, and theft-secure storage facility. The customer is responsible for organizing the return transport of all components to be returned to the contractor. The customer shall ensure that these components are properly packaged for transport and shall bear all related transportation costs.

verantwortlich und übernimmt sämtliche damit verbundenen Transportkosten.	
Wir zeichnen uns verantwortlich für die professionelle, störungsarme und sichere Ausführung unserer Arbeiten am Serviceeinsatzort sowie die Einhaltung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften im betreffenden Werk. Wir werden alle angemessenen Vorkehrungen zur Unfallverhütung zugunsten unseres Personals treffen. Außer unserem Personal darf sich niemand innerhalb des Aufstellungsortes aufhalten. Sollten, aus welchen Gründen immer, auch andere Personen den Aufstellungsort betreten müssen, ist eine vorherige Abstimmung seitens des Kunden mit unserem Vertreter vor Ort erforderlich; diesfalls hat der Kunde gegebenenfalls zusätzliche Unfallverhütungsmaßnahmen zu setzen (z.B. Einzäunungen, Abgrenzungen, Beschilderungen und Überwachungsmaßnahmen). Klarstellend wird festgehalten, dass Arbeiten außerhalb unseres Leistungs- und Lieferumfanges nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen und wir diese auch weder koordinieren noch überwachen.	We are responsible for the professional, disruption-free, and safe execution of our work at the service location, as well as for compliance with the applicable safety regulations at the facility. We will take all reasonable precautions to prevent accidents for the benefit of our personnel. No one other than our personnel is allowed to be present within the installation area. Should, for any reason, other persons need to enter the installation area, prior coordination by the customer with our on-site representative is required; in such cases, the customer must implement any additional accident prevention measures as necessary (e.g., fencing, barriers, signage, and monitoring measures). For the avoidance of doubt, work that falls outside the scope of our Services and deliveries is not within our responsibility, and we neither coordinate nor supervise such work.
SUBUNTERNEHMER	SUBCONTRACTING
Wir behalten uns das Recht vor, einzelne Teile oder den gesamten Auftrag durch Subunternehmer ohne Einschränkung unsere vertraglichen Pflichten durchführen zu lassen. In diesem Falle sind die oben normierten Mitwirkungspflichten gegenüber dem Subunternehmer zu erfüllen. Der Subunternehmer wird von uns zur Verschwiegenheit verpflichtet.	We reserve the right to have individual parts of, or the entire order, performed by subcontractors without limitation of our contractual obligations. In such cases, the cooperation obligations set forth above must also be fulfilled with respect to the subcontractor. The subcontractor will be bound by us to confidentiality.
VERSICHERUNG UND HAFTUNG	INSURANCE AND LIABILITY
Wir verpflichten uns, eine erweiterte Produkthaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens € 3 Mio. je Ereignis und je Versicherungsjahr für Personen- und Sachschäden bei einem angesehenen Versicherungsunternehmen abzuschließen.	We undertake to maintain an extended product liability insurance policy with a coverage amount of at least € 3 million per incident and per insurance year for personal injury and property damage with a reputable insurance company.
Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, trifft keine Partei aus oder im Zusammenhang mit einem Serviceauftrag eine Haftung für entgangenen Gewinn, (teilweisen) Nutzungsausfall oder Betriebsstillstand und irgendwelchen sonstigen mittelbaren oder indirekten Schäden oder Verluste, egal auf welchem Rechtstitel der Anspruch auch beruhen mag. Auf keinen Fall darf unsere Haftung einen Höchstbetrag von € 50.000 übersteigen.	Unless expressly agreed otherwise, neither party shall be liable for lost profits, (partial) loss of use or business interruption, or any other consequential or indirect damages or losses arising out of or in connection with a service order, regardless of the legal basis of the claim. In no event shall our liability exceed a maximum amount of €50,000.
RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND	APPLICABLE LAW AND JURISDICTION
Der unter diesen Bedingungen geschlossene Vertrag unterliegt dem am Sitz unserer Gesellschaft geltenden materiellen Sachrecht unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechtsübereinkommens.	The contract concluded under these Terms shall be governed by the substantive law applicable at the registered office of our company, excluding conflict of law rules and the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

Alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem unter diesen Bedingungen geschlossenen Vertrag, einschließlich eines Streits über sein Zustandekommen unterliegen der Gerichtsbarkeit des sachlich zuständigen ordentlichen Gerichtes am Sitz unserer Gesellschaft. Unabhängig davon behalten wir uns vor, gerichtliche Hilfe an dem nach dem Sitz des Kunden sachlich zuständigen ordentlichen Gericht in Anspruch zu nehmen.	All disputes arising out of or in connection with a contract concluded under these Terms, including any dispute regarding its formation, shall be subject to the jurisdiction of the competent ordinary court at the registered office of our company. Notwithstanding the foregoing, we reserve the right to seek legal recourse before the competent ordinary court at the customer's place of business.
VERTRAULICHKEIT	CONFIDENTIALITY
Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsbeziehung erlangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, streng vertraulich zu behandeln und nicht ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus, soweit kein gesetzlicher Offenlegungspflicht besteht oder die Informationen allgemein bekannt geworden sind.	The parties undertake to treat all confidential information obtained in the course of the contractual relationship, in particular business and trade secrets, as strictly confidential and not to disclose it to third parties without the prior consent of the other party. This obligation shall continue beyond the termination of the contractual relationship, unless there is a statutory obligation to disclose or the information has become publicly known.
EXPORTKONTROLLE	EXPORT CONTROL
Der Kunde anerkennt, dass Liefergegenstände den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften über die Exportkontrolle unterstehen können. Sofern für Exportkontrollprüfungen erforderlich, hat uns der Kunde nach Aufforderung unsererseits unverzüglich alle erforderlichen Informationen, u.a. über den tatsächlichen Empfänger, der Leistungen zu übermitteln.	The customer acknowledges that delivered items may be subject to applicable laws and regulations on export control. If required for export control checks, the customer shall promptly provide us, upon our request, with all necessary information, including details about the actual recipient of the Services.
Unsere Verpflichtung, unter diesen Bedingungen geschlossene Verträge zu erfüllen, steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Zoll- und Außenwirtschaftsrechts, sowie keine Embargos und/oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.	Our obligation to perform contracts concluded under these Terms is subject to the condition that performance is not impeded by national or international customs and foreign trade regulations, as well as by embargoes and/or other sanctions.
Werden über den Kunden direkt oder indirekt nationale oder internationale Sanktionen verhängt, sind wir unter Ausschluss jeglicher Ansprüche des Kunden jederzeit zum Rücktritt vom jeweiligen Vertrag berechtigt.	If national or international sanctions are imposed directly or indirectly on the customer, we shall be entitled at any time to withdraw from the respective contract, to the exclusion of any claims by the customer.
SONSTIGES	MISCELLANEOUS
Dieser Text soll nach dem jeweils geltenden Recht ausgelegt werden; die englische Fassung ist eine freie Übersetzung der Landessprache („Originaltext“) und dient nur der Information. Im Falle von Abweichungen zwischen dem Originaltext und der englischen Fassung gilt daher nur der Originaltext.	This text shall be construed in accordance with the applicable law; the English version is a free translation of the local language (“original text”) and is provided for informational purposes only. In the event of any discrepancies between the original text and the English version, only the original text shall prevail.
Mitteilungen an uns sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich in deutscher oder englischer Sprache abgefasst sind. Die Übermittlung von Mitteilungen kann auch auf elektronischem Wege erfolgen. Sie werden zu dem Zeitpunkt wirksam, an dem sie	Notices to us shall only be binding if made in writing in German or English. Notices may also be transmitted electronically. They shall become effective at the time they either reach the recipient or would have reached the recipient under normal

entweder den Empfänger erreichen oder unter normalen Umständen mit der gewählten Übermittlungsart erreicht haben würden. Mitteilungen, die uns an Samstagen, Sonntagen oder an einem unserer geltenden gesetzlichen Feiertage erreichen, erlangen erst mit dem darauffolgenden nächsten Arbeitstag Wirksamkeit.	circumstances using the chosen method of transmission. Notices received by us on Saturdays, Sundays, or on any of our applicable public holidays shall only become effective on the next following business day.
Der unter diesen Allgemeinen Bedingungen geschlossene Serviceauftrag bleibt auch dann gültig, wenn sich eine Klausel als nichtig oder unwirksam herausstellt. In einem solchen Falle soll anstelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung eine solche treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Auf gleiche Weise sind Vertragslücken zu füllen.	A service order concluded under these General Terms shall remain valid even if any provision is found to be invalid or unenforceable. In such a case, the invalid or unenforceable provision shall be replaced by a provision that most closely achieves the economic purpose of the invalid or unenforceable provision in a legally effective manner. Contractual gaps shall be filled in the same way.