

Allgemeine Bedingungen für Fernwartungsleistungen unter e-connect.expertView (gültig ab Jänner 2022)

General Terms and Conditions for Remote-Services under e-connect.expertView (as of January 2022)

1. GELTUNG	SCOPE
Diese allgemeinen Bedingungen (kurz: „AGB“) gelten für die Nutzung des Produktes e-connect.expertView. Inhalt und Umfang der im Rahmen von e-connect.expertView zu erbringenden Leistungen bestimmt sich ausschließlich nach diesen allgemeinen Bedingungen.	These terms and conditions (the “GTC”) shall apply to all services provided in connection with the product “e-connect.expertView”. Content and scope of the remote services provided under e-connect.expertView will be exclusively specified by these GTC.
2. REQUEST UND ZUGRIFF	REQUEST AND ACCESS
Für die Nutzung von e-connect.expertView benötigt der Kunde ein geeignetes Smartphone, Tablet oder SmartGlass mit einer dezidierten Anwendung und eine Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite. Die genauen Systemvoraussetzungen können bei uns erfragt werden. Wir stellen dem Kunden auf seinem Endgerät eine App zur Verfügung, die vom Kunden über den Apple App-Store (iOS) oder den Google Play-Store (Android) kostenlos heruntergeladen werden kann. Dies ermöglicht eine Übertragung von Audio- und Video-Streams zwischen dem Kunden und uns.	To use e-connect.expertView, the customer needs a suitable smartphone, tablet or SmartGlass with a dedicated application and an internet connection with sufficient broadband. The exact system requirements can be requested from us. We provide the customer with an app on his end device, which can be downloaded free of charge via the Apple App Store (iOS) or the Google Play Store (Android). This enables audio and video streams to be transmitted between customer and us.
a. Bei Eintreten eines Wartungsfalles nutzt der Kunde die ENGEL-Hotline um eine Serviceleistung anzufordern. Der Service-Hotliner entscheidet, ob ein „augmented reality“-Support geleistet werden kann. Diesfalls startet der Service-Hotliner einen AR-Call und übermittelt dem Kunden den erforderlichen Zugangscode per SMS oder E-Mail. Bei Aktivierung des Zugangs-codes öffnet sich die App automatisch. Am Startbildschirm der App wird dem Kunden ein Hinweis angezeigt, dass er die vorliegenden AGB akzeptieren muss um fortzufahren. Über einen Link wird der Kunde auf unsere Homepage weitergeleitet, wo die AGB abrufbar sind. Sobald der Kunde die AGB in der App akzeptiert hat, baut sich die Verbindung zwischen dem Kunden und ENGEL auf. Der Kunde räumt uns über die App das Recht ein, für die Dauer der Requestbearbeitung auf das jeweilige Endgerät zuzugreifen. Die Datenübertragung für den Audio- und Videostream kann ausschließlich von einem unserer Service-Mitarbeiter gestartet werden.	In case of a service incident the customer uses the ENGEL-Hotline to request a service. The Service-Hotliner decides whether augmented reality support can be provided. If so, the Service-Hotliner starts an AR-Call and sends the access required code to the customer via SMS or e-mail. When the access code is activated, the app opens automatically. On the Home screen of the app, the customer is informed that acceptance of the present GTC is required to continue. A link redirects customer to our homepage, where the GTC are available. As soon as the customer has accepted the GTC in the app, the connection between the customer and ENGEL is established. Customer grants us access to the respective end device for the duration of the request processing. The data transfer for the audio- and video stream can only be started by our service employees.
3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN	CUSTOMER'S OBLIGATIONS
a. Der Kunde verpflichtet sich, uns bei Auftreten eines Wartungsfalles mit sämtlichen für die Requestbearbeitung zweckdienlichen Informationen zu versorgen.	In case of maintenance, the customer undertakes to provide us with all information useful for processing the request.
b. Der Kunde hat sicherzustellen, dass während des gesamten Wartungsvorgangs fachkundiges Personal bei der jeweiligen Maschine anwesend ist und in ständiger Verbindung mit unserem Servicetechniker steht.	Customer shall ensure that a competent machine operator will be available throughout the entire service process, and maintain contact with our service technician.
c. Der Kunde wird sämtliche Maßnahmen vor Ort treffen, die erforderlich sind, um Sachbeschädigungen oder eine Gefährdung der körperlichen Sicherheit von Menschen durch die Fernwartungsmaßnahme zu vermeiden. Besteht dennoch eine Beschädigungs- oder Verletzungsgefahr, hat uns der Kunde über dieses Risiko aufzuklären. Widrigenfalls gehen wir davon aus, dass die Wartungsmaßnahmen gefahrlos durchführbar sind.	Customer shall take all measures on site that are necessary to avoid damage to property or a risk to the physical safety of people due to the remote maintenance measure. However, if there is still a risk of damages or injury, Customer shall promptly provide us with information on this risk. Otherwise we will assume that service activities can be performed without risk.
d. Sollte der Kunde während der Durchführung der	In the event Customer identifies a risk of damage or

Wartung eine Beschädigungs- oder Verletzungsgefahr erkennen, hat er uns unverzüglich davor zu warnen.	injury during the service process, he must provide us with prompt warning.
e. Dem Kunden wird das Verhalten seiner Mitarbeiter sowie sonstiger durch ihn beauftragten Dritter in vollem Umfang zugerechnet. Es liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden mit der Wahrnehmung der unter diesem Punkt statuierten Mitwirkungspflichten entsprechend qualifiziertes Personal einzusetzen.	Since Customer is fully responsible for acts and omissions of his employees, he is also solely responsible for assigning correspondingly qualified personnel in line with exercising his obligations under this Section, upon which we fully rely when performing remote service activities.
4. LEISTUNGSUMFANG	SCOPE OF SERVICES
a. Im Rahmen von e-connect.expertView erbringen wir nachfolgende Leistungen:	Within the scope of e-connect.expertView, we provide the following services:
i. Reaktion auf Service-Requests über die Service-Hotline.	i. Response to service requests via the service hotline.
ii. Remote Service Unterstützung über die Service-App durch Experten der zuständigen Service-Organisation.	ii. Remote service support via the Service-App by experts from the responsible service organization.
iii. Remote Anleitung des Kunden durch einen unserer Experten der zuständigen Service-Organisation um Problemanalysen und eventuelle Fehlerbehebungen durchzuführen.	iii. Remote guidance of the customer by one of our experts from the responsible service organization to perform problem-analysis and possible debugging.
b. Vorstehend angeführte Leistungen werden je nach Service-Paket in der dort angegebenen Verfügbarkeit und/oder Reaktionszeit erbracht.	The aforementioned services are provided depending on the applicable service package in the availability and/or response time specified therein.
5. HARD- UND SOFTWARE	HARD- AND SOFTWARE
a. Für die Erbringung von Leistungen unter e-connect.expertView und für den Start der Datenübertragung (Audio- und Video-Stream), ist im Vorfeld die e-connect.expertView-App aus dem App-Store (iOS) oder Play-Store (Android) auf das Endgerät zu laden.	For the provision of services under e-connect.expertView and for the start of data transmission (audio and video stream), the e-connect.expertView app from the App Store (iOS) or Play Store (Android) must be loaded onto the end device in advance.
b. Die Bereitstellung der App umfasst das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, Nutzungsrecht, die App ausschließlich für Leistungen im Rahmen von e-connect.expertView zu nutzen.	The provision of the app includes the non-exclusive, non-transferable right to use the app exclusively for services within the scope of e-connect.expertView.
c. Wir stellen keine Aktualisierungen für digitale Leistungen sowie für digitale Elemente in Zusammenhang mit einem Liefergegenstand zur Verfügung.	We do not provide updates for digital services as well as for digital elements in connection with a delivery item.
6. ZUGANG FÜR ANALYSE-/FEHLERBEHEBUNG	ACCESS FOR ANALASYS/DEBUGGING
a. Die auf dem Endgerät installierte App stellt die Verbindung zwischen uns und dem Kunden her, wobei die Datenübertragung (Audio- und Video-stream) ausschließlich von einem unserer Mitarbeiter gestartet werden kann. Über diesen Zugang leiten wir den Kunden schrittweise bei der Analyse und eventuellen Fehlerbehebung an.	The app installed on the end device establishes the connection between us and the customer. The data transmission (audio and video stream) can only be started by one of our employees. By means of this access, we guide the customer step by step in the analysis and possible debugging.
b. Nach Abschluss der Analyse und/oder Fehlerbehebung wird der Zugang von unserem Service-Mitarbeiter wieder geschlossen.	After completion of the analysis and/or debugging, the access will be closed again by our service employee.
7. ENTGELT UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN	FEES AND PAYMENT TERMS
a. Jede Service-Leistung wird über die App vom Kunden einzeln beauftragt und jeder Service-Einsatz wird dem Kunden einzeln verrechnet.	Each service is ordered individually by the customer via the app and each service call is charged individually to the customer.
b. Unser Service wird auf Basis unserer jeweils geltenden Service-Tarife erbracht (aktualisiert am 01.05. jeden Jahres), welche dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Wird	Our service is provided on the basis of our applicable service tariffs (updated on 1 st of May of each year), which will be made available to the customer upon request. If such an annual adjustment of the

eine solche jährliche Anpassung der Entgelte aus welchen Gründen auch immer unterlassen, so ist dadurch das Recht auf diese Anhebung mit Wirkung für die Folgejahre nicht ausgeschlossen.	charges is omitted for whatever reason, this shall not exclude the right to this increase with effect for subsequent years.
8. VERSICHERUNG UND HAFTUNG	INSURANCE AND LIABILITY
a. Unsere Gesamthaftung gegenüber dem Kunden, egal aus welchem Rechtsgrund, beschränkt sich – soweit gesetzlich zulässig - auf den Höchstbetrag von EUR 50.000,-. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Haftungsbestimmungen.	Our total liability towards the customer, regardless of the legal grounds, is limited - as far as legally permissible - to the maximum amount of EUR 50,000. In all other respects, the statutory liability provisions shall apply.
b. Unsere Haftung beschränkt sich auf die von uns durchgeführte Anleitung des Kunden im Rahmen der Serviceleistung. Sollte bei einer korrekten Anleitung die Analyse bzw. eine allfällige Fehlerbehebung erfolglos bleiben, wird dem Kunden lediglich eine geringe, in den jeweils geltenden Service-Tarifen festgelegte, Pauschale verrechnet. Das Risiko für die korrekte Ausführung der von uns angeleiteten Schritte trägt ausschließlich der Kunde.	Our liability is limited to the instruction of the customer carried out by us within the scope of the service. Should the analysis or any debugging remain unsuccessful in the case of correct instructions, the customer will only be charged a small flat rate as specified in the applicable service tariffs. The risk for the correct execution of the steps instructed by us is borne exclusively by the customer.
9. RECHTSWAHL / GERICHTSSTAND	GOVERNING LAW AND JURISDICTION
a. Diese allgemeinen Bedingungen unterliegen dem Recht jenes Staates, in dem unsere Gesellschaft ihren Sitz hat. Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts sowie die Bestimmungen des UN-Kaufrechtsübereinkommens (CISG) werden in ihrer Anwendung ausdrücklich abbedungen.	These GTC shall be governed by and construed in accordance with the laws of the state where we have our registered office to the exclusion of the provisions of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods.
b. Alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem unter diesen Bedingungen geschlossenen Servicevertrag sind vor dem für unseren Firmensitz sachlich zuständigen ordentlichen Gericht, geltend zu machen. Unabhängig davon können wir eine Klage allerdings auch vor dem nach dem Sitz des Kunden sachlich zuständigen ordentlichen Gericht einbringen.	All legal disputes arising from or in connection with a service contract concluded under these terms and conditions shall be brought before the court of competent jurisdiction for our registered office. Irrespective of this, however, we may also file a lawsuit before the court of competent jurisdiction at the customer's place of business.
10. SONSTIGES	MISCELLANEOUS
a. Erfüllungsort ist für alle Verpflichtungen aus und im Zusammenhang mit e-connect.expertView der Sitz unserer Gesellschaft.	The place of performance for all obligations arising from and in connection with e-connect.expertView is the registered office of our company.
b. Mitteilungen an uns sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich in der Landessprache oder zumindest in englischer Sprache abgefasst sind. Die Übermittlung von Mitteilungen kann auch durch Telefax oder auf elektronischem Wege erfolgen. Sie werden wirksam in dem Zeitpunkt, in dem sie entweder den Empfänger erreichen oder unter normalen Umständen mit der gewählten Übermittlungsart erreicht haben würden. Mitteilungen, die uns Samstag, Sonntag oder an einem unserer geltenden gesetzlichen Feiertage erreichen, erlangen erst mit dem darauffolgenden nächsten Arbeitstag Wirksamkeit.	Messages sent to us shall be binding only, if they are written in the local or English language. Messages may be transmitted by facsimile or by electronic means. They shall become effective at the point in time when they have reached the recipient or would have reached the said under normal circumstances with the type of transmission chosen. Messages which reach us on Saturdays, Sundays or one of our legal public holidays shall become effective only on the next working day.
c. Der unter diesen allgemeinen Bedingungen geschlossene Servicevertrag 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.	The contract concluded subject to these GTC shall remain effective, even if one of the clauses is null and void or becomes null and void. In such a case, the void or ineffective clause shall be replaced by such a clause which comes closest in an effective manner to the economic purpose of the ineffective clause. The same shall apply to any gap.