

Produktinformation protect (+)

Dieses Serviceprodukt gilt nur in Verbindung mit Neuanlagengeschäft.

Laufzeit 60 Monate ab Auslieferung. Kalkulation vom Anlagen-Bruttopreis: protect = 6,0% und protect+ = 6,8%

1. Begriffsbestimmungen:

- 1.1. Kunde: Bezeichnet den Käufer der Neu-Anlage mit ENGEL protect (+)
- 1.2. ENGEL Lieferwerk: Bezeichnet jene ENGEL Produktionsstätte, an der sich die Anlage unmittelbar vor Auslieferung befunden hat.
- 1.3. Auslieferung: Bezeichnet die Übergabe der Anlage im ENGEL Lieferwerk an den Spediteur zum Transport zum Kunden oder an einen vom Kunden definierten Platz.
- 1.4. Konditionen: Bezeichnet die für ENGEL protect(+) geltenden Rahmenbedingungen
- 1.5. Vertriebs- und Serviceorganisation: Bezeichnet die Summe der direkten ENGEL Vertriebs- und Serviceniederlassungen oder von ENGEL vertraglich beauftragten Vertretungen, welche die notwendige Ausbildung und Erfahrung aufweisen um Service an den verkauften Produkten durchzuführen.
- 1.6. e-service.24: Ist ein von ENGEL entwickeltes und eingesetztes Fernwerkzeug, welches der ENGEL Vertriebs- und Serviceorganisation - ausschließlich auf Anforderung des Kunden - die Möglichkeit bietet, Fehleranalysen und -behebungen direkt online durchzuführen.
- 1.7. Deckung: Bezeichnet den Umfang des Schutzes, der durch den Erwerb von ENGEL protect(+) gegeben ist.
- 1.8. Defekt: Bezeichnet das Ergebnis an einem Bauteil / an Bauteilen, welches durch einen technischen Schaden eingetreten ist, unabhängig ob dieser durch die hier dargestellten Konditionen gedeckt ist oder nicht. Insbesondere ist auch dann von einem Defekt zu sprechen, wenn ein Teil über die von ENGEL festgelegte Toleranzgrenze hinaus Verschleißerscheinungen aufweist.
- 1.9. Anlage: Bezeichnet die Spritzgussmaschine, Roboter, Werkzeug, Automatisierung oder sonstige Einheit, welche eindeutig mittels Seriennummer identifiziert werden kann.
- 1.10. Maschinen-Dokumentation: Bezeichnet die mit der Maschine in elektronischer Form mitgelieferte technische Beschreibung der Anlage inklusive aller Pläne, Wartungslisten, Stücklisten und Bedienungsanleitungen.

2. Konditionen:

2.1. Gültigkeitsdauer:

Die Laufzeit startet am Tag der Auslieferung aus dem ENGEL-Lieferwerk und endet automatisch nach 60 Monaten.

2.2. Ort der Leistungserbringung:

Die Leistungserbringung beschränkt sich auf den ersten Produktionsstandort des Kunden, an den die Anlage geliefert wird. Abweichende Vereinbarungen sind im Anlagenauftrag schriftlich festzuhalten. Ein Transfer der Anlage an dritte Standorte ist vom Kunden umgehend mitzuteilen und seitens ENGEL die weitere Gültigkeit von protect(+) insbesondere im Hinblick auf Serviceleistungen vor Ort zu bestätigen.

2.3. Leistungsumfang:

ENGEL behebt auf eigene Kosten alle Defekte, die an der vertragsgegenständlichen Anlage während aufrechter Gültigkeitsdauer entstehen, sofern diese Defekte nicht gemäß Abschnitt 3. (Deckungsumfang) von der Deckung ausgenommen sind. Die anfallenden Kosten für benötigte Ersatzteile, den Transport zum Kunden, den Reparaturaufwand, Einbau und Inbetriebnahme werden im Deckungsfall zur Gänze von ENGEL übernommen, sofern nicht durch das vorliegende Konditionsblatt anders geregelt.

2.4. Leistungserbringung:

Im Fall eines Defektes ist vom Kunden umgehend die zuständige ENGEL Vertriebs- und Serviceorganisation zu kontaktieren. Diese wird im Deckungsfall gemeinsam mit dem Kunden sowie auf Basis der vorliegenden Situation die bestmögliche Lösung festlegen. Dabei kann ENGEL nach eigenem Ermessen im Sinne einer umfassenden und technisch einwandfreien Lösung einen Austausch oder eine Reparatur des originalen Teiles oder bei technischen oder logistischen Gründen auch den Einbau eines alternativen, technisch zumindest gleichwertigen Bauteiles entscheiden.

2.5. Zustandsüberprüfung:

ENGEL behält sich das Recht vor, jederzeit auf eigene Kosten die mit protect(+) ausgelieferten Anlagen auf ordnungsgemäßen Betrieb im Sinne der Maschinen-Dokumentation zu überprüfen und erhält nach Voranmeldung innerhalb einer angemessenen Frist Zugang zur Anlage.

2.5.1. Mängelbehebung:

Im Zuge dieser Überprüfung festgestellte Mängel im Hinblick auf den ordnungsgemäßen Betrieb werden von ENGEL aufgezeigt und sind durch den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. ENGEL behält sich vor, Defekte, die direkt oder indirekt, vor, während oder nach der Korrekturfrist aus diesen Mängeln entstanden sind, aus der Deckung auszunehmen.

2.5.2. Behandlung von groben Mängeln:

Bei Feststellung von groben Mängeln im Hinblick auf den ordnungsgemäßen Betrieb mit erheblichen zu erwartenden Folgekonsequenzen behält sich ENGEL vor, vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit zu einem von ENGEL festgelegten Zeitpunkt von protect(+) zurückzutreten. In diesem Fall ist eine Rückzahlung an den Kunden entsprechend der Restlaufzeit vorgesehen.

2.6. periodische Wartung:

Grundbedingung für den Schutz durch protect (+) ist die Durchführung einer zumindest jährlichen, vorbeugenden Wartung durch die zuständige ENGEL Vertriebs- und Serviceorganisation. Die Aufwände für diese Wartung sind getrennt von der lokalen Vertriebs- oder Serviceorganisation entgeltlich in Anspruch zu nehmen.

2.7. Fernwartung:

Angeschlossenes und betriebsbereites Fernwartungs-Tool e-service.24 ist Voraussetzung für protect(+) und wird gegen Mehrkosten mit der Anlage geliefert. Dieses Tool unterstützt die rasche und effiziente Fehleranalyse und ermöglicht die kürzestmögliche Stillstandszeit sowie bestmögliche Vorbereitung des Servicetechnikers für den Einsatz. Für Vorbereitungen und Arbeiten zum Anschluss der Anlage an eine geeignete Internet-Verbindung ist der Kunde auf eigene Kosten verantwortlich.

2.8. Sorgfaltspflicht:

Der Kunde verpflichtet sich, die Anlagen mit der gebotenen Sorgfalt zu behandeln und für Sauberkeit der Anlagen sowie der Betriebsumgebung zu sorgen. Wesentliche Grundlage für die Betriebsbedingungen sind die mit der Anlage gelieferten technischen Dokumentationen.

2.9. Meldepflicht:

Defekte an der Anlage sind unverzüglich an ENGEL zu melden. Weitere Defekte oder eine Vergrößerung des Defektes infolge eines nicht unverzüglich gemeldeten Defektes sind von der Deckung ausgenommen, sofern der ursprüngliche Defekt bei Anwendung der unter 2.8 zitierten Sorgfalt vom Kunden früher erkannt hätte werden können.

2.10. Retourenabwicklung:

Sofern nicht schriftlich anders vereinbart sind defekte Bauteile für Untersuchungen verfügbar zu halten und bei Anforderung auf Kosten des Kunden an ENGEL zu retournieren bzw. für die Abholung durch ENGEL bereitzustellen.

2.11. Haftungseinschränkung:

ENGEL haftet für im Zuge der Leistungserbringung schuldhaft verursachte Personen- und Sachschäden nach dem anwendbaren Recht, wobei die Haftung für Sachschäden mit der von ENGEL unterhaltenen Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung begrenzt ist. Ein entsprechender Nachweis der Versicherungsdeckung ist von ENGEL auf Anfrage zu übermitteln. Vorbehaltlich der Regelung des vorangehenden Satzes, aber unabhängig von sonstigen in diesem Vertrag vereinbarten Regelungen, haftet ENGEL nicht für Vermögensschäden, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) entgangenen Gewinn, (teilweisen) Nutzungsausfall oder Betriebsstillstand.

3. Spezifikation ENGEL protect

3.1. Deckungsumfang:

Gedeckt sind sämtliche Defekte an mit protect gelieferten Anlagen. ENGEL wird im Falle eines Defektes umgehend eine Lösung wie unter Punkt 2.4 dargelegt festlegen und eine Zeitschiene an den Kunden kommunizieren. Insbesondere wird dabei selbstverständlich die gegebene Dringlichkeit in Betracht gezogen und die Umsetzung dementsprechend priorisiert. Kosten für Ersatzteile inklusive Verpackung werden von ENGEL übernommen. Die Lieferung wird durch ENGEL organisiert und erfolgt durch die von ENGEL definierten Standard-Transportmittel, in der Regel UPS express. Kosten für Lieferung innerhalb der EU trägt ENGEL; Sondertransporte sowie Transporte außerhalb der EU sind nicht Bestandteil der Deckung und gesondert zu verrechnen. Zusätzlich sind Serviceeinsätze an regulären Arbeitstagen (Mo-Fr, ausgenommen Feiertage) und zu Normalarbeitszeiten zum Zweck der Problemidentifizierung und -behebung durch protect abgedeckt und werden ohne zusätzliche Kosten für den Kunden durchgeführt. Innerhalb der EU beinhaltet dies auch Reisekosten; außerhalb der EU wird die Reisetätigkeit selbst gesondert verrechnet. Der Einsatz wird durch den nächstgelegenen Servicetechniker oder einer zumutbaren Alternative wahrgenommen. In jedem Fall gelten jedoch die Ausnahmen wie unter 3.3. angeführt.

3.2. Kosten:

Die Kosten für den Abschluss von ENGEL protect betragen 6 % vom nicht rabattierten Listenpreis der Anlage inklusive aller im Anlagen-Verkaufsvertrag enthaltenen und durch protect gedeckten Optionen und Zusätze. Die Verrechnung erfolgt mit Anlagen.

3.3. Ausnahmen von der Deckung:

3.3.1. Verschleißteile: Filter und Filtereinsätze, Batterien, Dichtungen, Hydraulikschläuche, Wasserschläuche, Kabelschutzschläuche und -führungen, Heizbänder, Riemen, Dämpfungselemente, durchsichtige Komponenten des Schutzgitters (Plexi-Fenster)

3.3.2. Betriebsmittel: Hydrauliköl, Schmierstoffe, Kühlmedien und Kühlmedien-Zusätze

3.3.3. Teile für Plastifiziereinheiten sofern verschleiß- oder prozessbedingt: Düsen (offene oder Verschlussdüsen), Plastifizierschnecken, Plastifizierzylinder, Rückstromsperrern

3.3.4. Defekte verursacht durch jegliche äußere Gewalteinwirkung, vorsätzliche oder nicht vorsätzliche Unfallfolge, Wettereinfluss, Naturgewalten, Temperatureinfluss außerhalb der Toleranz, Feuer, Explosion, Wasser, Krieg- oder Terrorismushandlung, nukleare Strahlung oder nukleare Unfallszenarien, Streikhandlung, unzureichender Befolgung der technischen Vorgaben in der Bedienungsanleitung, Vandalismus, Raub oder Diebstahl, Verleih an Dritte oder Betrieb an nicht vereinbarten Standorten, höhere Gewalt, unsachgemäße Reparaturen oder Veränderungen, Rost oder Korrosion, Austritt von Kunststoff, Flüssigkeiten oder Druckluft, Betrieb einer defekten Anlage (sofern nicht schriftlich von ENGEL freigegeben) oder mangelnde Sauberkeit und Wartung

3.3.5. Defekte entstanden im Zuge der Installation oder des Transportes

3.3.6. Defekte an angebautem und/oder nachgerüstetem Equipment, das nicht im ursprünglichen Lieferumfang der Anlage war, sofern nicht durch ENGEL nachgerüstet und schriftlich in der Auftragsbestätigung als im Gewährleistungsumfang definiert

3.3.7. allgemeiner Verschleiß, Korrosion, optische Mängel, sofern nicht durch normale Gewährleistung oder die vorliegenden Konditionen gedeckt

3.3.8. Kosten für Arbeiten im Zuge der regelmäßigen oder vorbeugenden Wartung

3.3.9. Kosten für Folgedefekte, diese inkludieren, sind aber nicht begrenzt auf, Produktionsausfälle, Defekte als Folge von Produktdefekten an Komponenten, Einrichtungen oder Gebäuden, die nicht ursprünglich mit der unter dieser Vereinbarung stehenden Anlage gekauft oder von der Vereinbarung explizit ausgenommen wurden sofern nicht durch 2.8 anderweitig definiert.

3.3.10. Defekte, die anderweitig (z.B. Versicherungen) gedeckt sind

3.3.11. Kosten für Reparaturen die nicht von ENGEL angewiesen oder durchgeführt wurden

3.3.12. Defekte einschließlich Folgedefekte und Folgeschäden die auf eine unzureichende Befolgung der technischen Vorgaben in der Maschinendokumentation bzw. den nicht ordnungsgemäßen Betrieb oder eine nicht durch ENGEL durchgeführte respektive abgestimmte Veränderung des Standortes der Anlage zurückgehen

3.4. Verhältnis von Serviceansprüchen zu anderen Ansprüchen

Die hierin vereinbarten Regelungen gelten zusätzlich zu etwaigen aus dem Liefervertrag direkt abgeleiteten Ansprüchen des Kunden auf Mangelbehebung, ohne letztere einzuschränken.

4. Spezifikation ENGEL protect+

4.1. Deckungsumfang:

wie protect (3.1) jedoch inklusive Verschleißteile (3.3.1)

4.2. Kosten:

wie protect (3.2) jedoch 6,8%

4.3. Ausnahmen von der Deckung:

Wie protect (3.3) jedoch sind Verschleißteile (wie 3.3.1) nicht ausgeschlossen

4.4. Verhältnis von Serviceansprüchen zu anderen Ansprüchen

wie protect (3.4)