

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

der fruitcore robotics GmbH, Macairestraße 3, 78467 Konstanz

(AGB Care Version June 2025)

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 Juni 2025“ bezeichnet. Ergänzend zu diesen „AGB Care Version Juni 2025“ 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 <http://www.fruitcore-robotics.com/agb> einsehen und herunterladen können.
- (2) Das Paket „Care“ bietet Ihnen ein „Predictive Maintenance Modul“, ein „Servicemodul“, ein „Supportmodul“ und ein „Updatemodul“. Das Paket „Care Plus“ bietet darüber hinaus zusätzlich ein „Erweitertes Garantiemodul“.
- (3) Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils aktuell geltenden Leistungsinhalte und sonstigen Konditionen für Ihr „Care“-Paket entnehmen Sie dem Leistungsverzeichnis. Das Leistungsverzeichnis ist Teil des dem Angebot beigefügten Dokuments „Servicespezifikation_fruitcore-robotics“.

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. Das Leistungsverzeichnis ist Teil des dem Angebot beigefügten Dokuments „Servicespezifikation_fruitcore-robotics“.
- (2) Ihre persönliche Verbindung mit der IIoT-Plattform „horstCOSMOS“ ist Voraussetzung für die Nutzung einer Vielzahl von digital gesteuerten Support- und Service-Leistungen 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 Supportmoduls

- (1) Die konkreten Leistungen des Supportmoduls im Rahmen der Pakete Care und Care Plus entnehmen Sie dem Leistungsverzeichnis. Das Leistungsverzeichnis ist Teil des dem Angebot beigefügten Dokuments „Servicespezifikation_fruitcore-robotics“.
- (2) Um Hilfestellung über Remote-Verbindung leisten zu können, muss das Robotersystem online und mit der IloT-Plattform „horstCOSMOS“ verbunden sein.

D. Inhalt des Updatemoduls

- (1) Die konkreten Leistungen des Updatemoduls im Rahmen der Pakete Care und Care Plus entnehmen Sie dem Leistungsverzeichnis. Das Leistungsverzeichnis ist Teil des dem Angebot beigefügten Dokuments „Servicespezifikation_fruitcore-robotics“.
- (2) Um Updates over-the-air herunterladen und installieren zu können, muss das Robotersystem online und mit der IIoT-Plattform „horstCOSMOS“ verbunden sein. Gleiches gilt für das Abrufen von Software-Lizenzen für neue Software-Features.

E. Inhalt des Garantiemoduls

- (1) Jedes Robotersystem ist standardmäßig mit dem „Garantiemodul“ ausgestattet.
- (2) Die Inhalte des „Garantiemoduls“ sind in den aktuellen Allgemeinen Verkaufs-, Zahlungs- und Lieferbedingungen (AGB) unter Abschnitt VII beschrieben.

F. Inhalt des Erweiterten Garantiemoduls

I. Garantieschutz des Erweiterten Garantiemoduls

- (1) Das „Erweiterte Garantiemodul“ im Rahmen des Pakets Care Plus bietet Ihnen sowohl eine Verlängerung als auch eine inhaltliche Erweiterung der vertraglichen Sachmangelhaftung für das gesamte Robotersystem. Die konkreten Leistungen des erweiterten Garantiemoduls entnehmen Sie dem „Leistungsverzeichnis“. Das Leistungsverzeichnis ist Teil des dem Angebot beigefügten Dokuments „Servicespezifikation_fruitcore-robotics“.
- (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) Damit die Garantieleistung bestehen bleibt, ist eine lückenlose Durchführung der jährlichen Inspektion des Robotersystems erforderlich. Die Inspektion ist im Servicevertrag „Care Plus“ beinhaltet.
- (3) Die Garantie gilt nur für originale HORST-Robotersysteme. Sie beinhaltet während der jeweils vereinbarten Garantiefrist nach unserer Wahl den Austausch oder die Reparatur aller in der Roboter-Kinematik enthaltenen Originalbauteile (z.B. Encoder), sofern diese einen anfänglichen, bei Gefahrübergang bereits vorhandenen, Produktions- oder Konstruktionsfehler aufweisen. Nach Wahl von fruitcore robotics können hierfür generalüberholte Bauteile verwendet werden. Die Erweiterte 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.
- (4) Die Garantieleistungen umfassen auch die Aufwendungen für Montage, Transport und sonstige Kosten der Reparatur bzw. des Austausches des defekten Bauteils.
- (5) 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.

- (6) 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.
- (7) 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 gemäß Montageanleitung, dieser AGB und Anweisungen und Vorgaben gemäß Predictive Maintenance;
- (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

Die 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.

G. 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.

H. Nachträglicher Einstieg in einen Servicevertrag und Laufzeitverlängerung

- (1) Wird ein Servicevertrag Care oder Care Plus nicht direkt bei Kauf des Robotersystems abgeschlossen, muss vor Abschluss des Vertrags eine Remote-Systemprüfung und/oder eine Vor-Ort-Inspektion des Robotersystems durch fruitcore robotics erfolgen. Über die Notwendigkeit einer Vor-Ort-Inspektion entscheidet fruitcore robotics auf Basis der Remote-Systemprüfung.
- (2) Gleiches gilt, wenn nach Kündigung eines Care oder Care Plus Vertrags nicht unmittelbar ein gleich- oder höherwertiger Servicevertrag abgeschlossen wird.
- (3) Auf Basis der bei der Remote-Systemprüfung bzw. Inspektion gewonnen Erkenntnisse entscheidet fruitcore robotics, ob einem nachträglichen Eintritt in den Servicevertrag stattgegeben wird.
- (4) Die Kosten für die Durchführung der Remote-Systemprüfung bzw. -Inspektion trägt in jedem Fall der Kunde. Erfolgt im Anschluss ein erfolgreicher Einstieg in den Care oder Care Plus Vertrag, wird die Remote-Systemprüfung bzw. -Inspektion nicht separat berechnet, sondern als erste jährliche Inspektion im Rahmen des Servicevertrags gewertet.
- (5) Beim Servicevertrag Care Plus muss jährlich eine Freigabe für die Verlängerung des Vertrags durch fruitcore robotics erfolgen. Die Beurteilung, ob eine weitere Verlängerung des Care Plus Vertrags für das Robotersystem zulässig ist, erfolgt im Rahmen der jährlichen Inspektion.