

AGB für Serviceleistungen an medizinischen Geräten

awomed Medizintechnik GmbH

1 Allgemeines

- 1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen (nachfolgend "Servicebedingungen") gelten für alle Aufträge, die die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") wie insbesondere Reparaturen, Maßnahmen der Instandhaltung, Hotline, Schulungen, (Fern-) Wartung, Überprüfung von Medizinprodukten und weiteren medizinischen Geräten (nachfolgend "Geräte") durch die awomed Medizintechnik GmbH (nachfolgend AWOMED) an ihre Kunden (nachfolgend "KUNDEN") zum Gegenstand haben. Die Servicebedingungen gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 1 KSchG), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 1.2 Diese Servicebedingungen gelten für alle Serviceleistungen innerhalb der gesamten Geschäftsverbindung (einschließlich künftiger Geschäfte, bei laufenden Geschäftsbeziehungen). Im Übrigen haben bei Widersprüchen oder voneinander abweichenden Regelungen diese Servicebedingungen Vorrang vor den ALB.

2 Zustandekommen des Serviceauftrags

- 2.1 Ein Serviceauftrag wird vom Kunden entweder mit der Einsendung eines Geräts unter Verwendung des AWOMED Service-Anforderungsformulars gem. Ziffer 2.2 oder durch anderweitige Kontaktaufnahme zwecks Vereinbarung eines Vor-Ort-Termins gem. Ziffer 2.3 erteilt.
- 2.2 Bei der Einsendung eines Geräts zur Erteilung eines Serviceauftrags ist der Sendung das ausgefüllte und vom Kunden unterzeichnete Service-Anforderungsformular (abrufbar unter www.awomed.at/agb) beizulegen. Die Einsendung des Geräts samt Formular gilt als Angebot des Kunden auf Abschluss eines Serviceauftrags nach den gemachten Angaben, d.h. eines Auftrags zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags und/oder eines Auftrags zur Reparatur des eingesendeten Geräts. Ohne anders lautende Angaben des Kunden erteilt dieser einen Auftrag zur sofortigen Durchführung der Reparatur, sofern die Kosten bei Reparaturen von Endoskopen einen Betrag von EUR 1.500,00 (zuzüglich USt), bei Geräten der Peripherie EUR 750,00 (zuzüglich USt) und bei Mechaniken EUR 325,00 (zuzüglich USt), nicht überschreiten. Bei Reparaturkosten oberhalb der vorbenannten Grenzen wird zunächst ein kostenpflichtiger Kostenvoranschlag gemäß Ziffer 3 erstellt.

Sofern AWOMED den Reparaturauftrag ohne Abweichung von den Angaben im Formular und ohne vorherigen Kostenvoranschlag durchführen kann, bedarf es keiner gesonderten Annahmeerklärung durch AWOMED. Der Serviceauftrag kommt durch die vorbehaltlose Ausführung der angefragten Serviceleistung zustande. Anderenfalls setzt AWOMED sich zwecks Abstimmung über den Umfang der Serviceleistungen bzw. zwecks Übermittlung des Kostenvoranschlags mit dem Kunden in Verbindung.

Falls ein dichtes und nicht aufbereitetes Medizinprodukt zur Reparatur eingeschickt wird, die Aufbereitung auf dem AWOMED Formular nicht vollständig vermerkt wurde, das Service-Anforderungsformular nicht gemeinsam mit dem Gerät eingeschickt wurde oder im Kundenbegleitschreiben die Aufbereitung nicht analog den Inhalten des AWOMED Formulars vermerkt wurde, behält sich AWOMED das Recht vor, den angemessenen Aufwand für die Aufbereitung des Geräts in Rechnung zu stellen.

- 2.3 Sofern eine Einsendung des betroffenen Geräts zur Erbringung der Serviceleistungen nicht möglich bzw. zweckmäßig erscheint (insbesondere bei Großgeräten wie HNO Behandlungseinheiten), setzt sich der Kunde zwecks Abstimmung des weiteren Vorgehens mit AWOMED in Verbindung. AWOMED wird Auskunft darüber geben, ob eine Vor-Ort-Reparatur des betroffenen Geräts möglich ist und ggf. einen entsprechenden Vor-Ort-Termin mit dem Kunden vereinbaren. Der konkrete Umfang der geschuldeten Serviceleistung wird bei dem Vor-Ort-Termin zwischen AWOMED und dem Kunden vereinbart. Insbesondere wird das von AWOMED eingesetzte Personal vor Ort prüfen, ob die Serviceleistung ohne weiteres erbracht werden kann oder ob eine vorherige Überprüfung des zu erwartenden Arbeitsaufwands und/oder die Erstellung eines Kostenvoranschlags gemäß Ziffer 3 erforderlich ist. Soweit der Kunde die Durchführung der Serviceleistung ohne vorherige Einholung eines schriftlichen Kostenvoranschlags wünscht und im Einzelfall nicht etwas anderes vereinbart ist, wird AWOMED die gewünschte Leistung auch ohne schriftlichen Kostenvoranschlag erbringen und dem Kunden die erbrachten Leistungen auf Grundlage des tatsächlichen Aufwands in Rechnung stellen.
- 2.4 Für Geräte, für welche die Ersatzteilversorgung ausgelaufen ist, erbringt AWOMED keine Reparaturleistungen. AWOMED wird den Kunden entsprechend informieren. Sofern der Kunde das betroffene Gerät gemäß Ziffer 2.2 zur Reparatur eingesandt hat, wird das Gerät dem Kunden zurückgeschickt (vgl. Ziffer 7).
- 2.5 Geräte und/oder Bauteile, die von einer Bauartänderung oder einem verändernden Eingriff im Sinne von Ziffer 10.4 betroffen sind, können von der Wartung ausgeschlossen sein.
- 2.6 Soweit sich nicht etwas anderes aus den Vereinbarungen zwischen den Parteien ergibt, bezieht sich ein Reparaturauftrag jeweils auf die Behebung des vom Kunden benannten Defekts, ohne dass AWOMED dazu verpflichtet ist, nicht von dem Defekt betroffene Bauteilgruppen auf ihre Funktionsfähigkeit zu überprüfen.

3 Überprüfung des Arbeitsaufwands und Kostenvoranschläge

- 3.1 Die Ermittlung der Kosten für die angefragte Serviceleistung erfordert grundsätzlich eine Teildemontage. Im Zuge der Teildemontage überprüft AWOMED routinemäßig und im Rahmen des Zumutbaren, ob Fremdbauteile (d.h. Bauteile von Herstellern, die nicht vom Hersteller in den Originalgeräten verwendet werden) in die betroffenen Geräte eingebaut wurden oder unsachgemäße Veränderungen (z.B. im Rahmen von vorherigen, nicht von AWOMED oder Hersteller autorisierten Reparaturwerkstätten ausgeführten Reparaturen oder durch die Verwendung von anderen als in der Gebrauchsanweisung angegebenen Prozesschemikalien) vorgenommen worden sind, die erkennbar die Reparatur oder den Gebrauch des Gerätes beeinträchtigen können. Soweit wegen des Einbaus von Fremdbauteilen oder unsachgemäßer Veränderungen zusätzliche Kosten zur Ermittlung des Serviceaufwands entstehen, wird AWOMED den Kunden darauf hinweisen und eine Kostenfreigabe erbitten. Alternativ kann AWOMED dem Kunden die Ausführung des Reparaturauftrags unter der Maßgabe anbieten, dass der Kunde sich mit dem kostenpflichtigen Rückbau der Fremdbauteile und dem Einbau von Original-Ersatzteilen einverstanden erklärt. Sofern der Kunde die kostenpflichtige Ermittlung des zusätzlichen Serviceaufwands oder den kostenpflichtigen Rückbau der Fremdbauteile und Einbau von Original-Ersatzteilen verweigert und die Ausführung des Serviceauftrags ohne weitere Überprüfung bzw. ohne Rückbau der Fremdbauteile und Einbau von Original-Bauteilen wünscht, ist AWOMED von der Haftung für etwaige schädigende oder gefahrerhöhende Auswirkungen von Fremdbauteilen oder unsachgemäßen Veränderungen befreit, sofern AWOMED vor der weiteren Ausführung hierauf hingewiesen hat und den Auftrag angenommen hat.
- 3.2 Sofern AWOMED einen Kostenvoranschlag erstellt (vgl. Ziffer 2.2), stellt die Übermittlung des Kostenvoranschlags ein Angebot an den Kunden zum Abschluss des Reparaturauftrags dar. Soweit im Kostenvoranschlag nicht anderweitig ausgewiesen, erlischt das mit dem Kostenvoranschlag unterbreitete Reparaturangebot mit Ablauf von 4 (vier) Wochen nach Übermittlung an den Kunden, sofern der Kunde den Reparaturauftrag auf der Grundlage des Kostenvoranschlags nicht annimmt. Erfolgt innerhalb dieses Zeitraums keine Reaktion auf den Kostenvoranschlag, wird das Gerät in der Regel im unreparierten Zustand an den Kunden auf dessen Kosten zurückgeschickt (vgl. Ziffer 7).
- 3.3 Sollte sich nach Erteilung des Serviceauftrags auf Basis eines Kostenvoranschlags herausstellen, dass die Leistung nicht ohne eine Überschreitung des im Kostenvoranschlag ausgewiesenen Betrages um mehr als 10% (zehn Prozent) erbracht werden kann, wird AWOMED den Kunden unverzüglich über die erwartete Überschreitung des Kostenvoranschlags informieren. Der Kunde ist berechtigt, den Serviceauftrag aus diesem Grund zu kündigen. Erfolgt keine Kündigung seitens des Kunden, wird der Serviceauftrag trotz Überschreitung des Kostenvoranschlags ausgeführt und der Kunde ist zur Zahlung der für die vollständige Ausführung des Auftrags entstandenen Vergütung verpflichtet. Im Fall der Kündigung des Serviceauftrags verzichtet der Kunde auf die weitere Ausführung des Serviceauftrags. AWOMED wird dem Kunden das betreffende Gerät in dem Zustand zurücksenden, in dem es sich im Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung befindet. AWOMED ist darüber hinaus berechtigt, dem Kunden einen den bereits erbrachten Leistungen entsprechenden Teil der Vergütung sowie die nicht in der Vergütung inbegriffenen Auslagen für die noch nicht erbrachten Leistungen in Rechnung zu stellen. Etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden wegen der Überschreitung des Kostenvoranschlags bleiben unberührt.
- 3.4 Die Erstellung eines Kostenvoranschlags durch AWOMED ist kostenpflichtig. AWOMED ist berechtigt, eine Vergütung in Höhe von EUR 350,00 zuzüglich USt zu verrechnen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

In Bezug auf die Preise und Zahlungsbedingungen für die erbrachten Serviceleistungen wird ergänzend zu den Regelungen in Ziffer 2 und 3 dieser Servicebedingungen auf Ziffer 3.1 und 3.2 der ALB sowie Ziffer 4 der ALB verwiesen.

5 Durchführung der Reparatur und Wartung

- 5.1 Bei einer Reparatur ausgetauschte Bauteile werden fachgerecht entsorgt, es sei denn, der Kunde hat bei Auftragserteilung gemäß AWOMED Service-Anforderungsformular erklärt, dass er eine Rückgabe der ausgetauschten Bauteile wünscht. In diesem Fall werden dem Kunden die Bauteile auf dessen Kosten übersendet. Andernfalls berechnet AWOMED nach eigenem Ermessen für die Entsorgung der ausgetauschten Bauteile eine Pauschale abhängig vom Umfang der zu entsorgenden Bauteile.
- 5.2 Der Kunde ist für die fachgerechte Verpackung des Geräts bei Übersendung an AWOMED verantwortlich. Kleinteiliges Zubehör (z.B. Adapter oder Dichtheitskappen) ist bei Einsendung gesondert zu verpacken. Für den Verlust von nicht gesondert verpacktem, kleinteiligem Zubehör übernimmt AWOMED keine Haftung.
- 5.3 AWOMED behält sich vor, sich zur Durchführung der Serviceleistungen geeigneter Dritter zu bedienen. AWOMED ist insbesondere berechtigt, Geräte zur Instandhaltung an eine autorisierte Werkstatt des entsprechenden Herstellers weiterzuleiten. Die Haftung von AWOMED wird durch die Einschaltung Dritter nicht beeinträchtigt.
- 5.4 AWOMED unterliegt hinsichtlich der angebotenen Leistungen verbindlichen regulatorischen Vorgaben. Sofern zertifizierte Abläufe betroffen sind, können entgegenstehende Weisungen des Kunden nicht berücksichtigt werden.
- 5.5 Soweit die Serviceleistungen die Hygieneberatung umfassen (d.h. insbesondere die hygienische Beratung in der Aufbereitung von flexiblen Endoskopen), führt die Hygieneberatung nicht zu einer Zertifizierung. Die Verantwortung nach der MPBV bleibt vollständig beim Kunden als Betreiber der Geräte.
- 5.6 Im Hinblick auf etwaige Kombinationen von Medizinprodukten wird auf die Ziffer 8 der ALB verwiesen.

6 Besondere Vorgehensweise bei Optiken

- 6.1 Eingesendete Optiken werden nicht repariert. Dem Kunden wird, sofern auf dem Formular keine anderweitigen Angaben gemacht werden, gegen Berechnung des jeweils gültigen Preises eine generalüberholte, aufbereitete Austauschoptik oder Neugerät zur Verfügung gestellt. Es liegt im alleinigen Ermessen von AWOMED, ob das fehlerhafte Produkt gegen ein neues oder überholtes Produkt ausgetauscht wird. Die eingesendete Optik des Kunden geht mit Auslieferung des Austauschgeräts in das Eigentum von AWOMED über.
- 6.2 Wird auf Wunsch des Kunden die Austauschoptik vor Eingang der Altopтик bei AWOMED geliefert, ist der Kunde verpflichtet, seine Altopтик innerhalb von 10 (zehn) Arbeitstagen nach Eingang der Austauschoptik an AWOMED zu übermitteln.

7 Rücksendung von unreparierten Geräten

- 7.1 Erteilt der Kunde nach Erstellung eines Kostenvoranschlags nicht innerhalb des in Ziffer 3.2 genannten Zeitraumes einen Reparaturauftrag, wird das Gerät in demontiertem Zustand zurückgeschickt. AWOMED berechnet in diesem Fall eine Vergütung für den Kostenvoranschlag in Höhe des derzeitigen Satzes von EUR 350,00 zuzüglich USt.
- 7.2 Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin und nach freiem Ermessen von AWOMED erfolgt eine Rücksendung des unreparierten Geräts in dem zum Zeitpunkt des Eingangs bei AWOMED gegebenen, d.h. montierten, nicht reparierten Zustand. Das Gerät wird hierbei durch Montage der für die Befundung und Erstellung des Kostenvoranschlags demontierten Geräteteile in den zum Zeitpunkt des Eingangs des Geräts bei AWOMED gegebenen Zustand versetzt. Für den durch die erwünschte Montage des unreparierten Geräts verursachten Arbeitsaufwand kann AWOMED nach freiem Ermessen eine angemessene Aufwandsentschädigung in Rechnung stellen.
- 7.3 Die Wiederherstellung des Gerätezustandes in den zum Zeitpunkt des Eingangs bei AWOMED gegebenen Zustand auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin ist nicht geeignet, beim Kunden ein Vertrauen auf die Funktionsfähigkeit zu begründen. AWOMED haftet in diesem Falle nicht für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit des montierten, nicht reparierten Geräts. Das Gerät wird als defektes Gerät an den Kunden übermittelt. AWOMED rät in diesem Falle ausdrücklich von einer weiteren Verwendung des Gerätes ab.
- 7.4 Die vorstehenden Ziffern 7.1 bis 7.3 kommen nicht zur Anwendung, wenn bei der Durchführung einer Reparatur oder Wartung aufgrund eines bestehenden Serviceauftrags zusätzlicher Reparaturbedarf festgestellt worden ist, der nicht vom Leistungsumfang des bestehenden Serviceauftrags abgedeckt ist, und AWOMED deshalb einen Kostenvoranschlag für die zusätzliche Reparatur erstellt hat. Lehnt der Kunde in diesem Fall die zusätzliche Reparatur ab, ist der Kunde berechtigt, den bestehenden Serviceauftrag zu kündigen. Für den Fall der Kündigung des bestehenden Serviceauftrags gelten die Regelungen in Ziffer 3.3 entsprechend. Anderenfalls erfolgt die Montage des Geräts und Rücksendung an den Kunden nach Maßgabe des bestehenden Serviceauftrags. AWOMED haftet jedoch nicht für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit des ohne die zusätzliche Reparatur montierten Geräts. Das Gerät wird als defektes Gerät an den Kunden übermittelt. AWOMED rät in diesem Falle ausdrücklich von einer weiteren Verwendung des Gerätes ab.

8 Versand

- 8.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Ware zwecks Einsendung an AWOMED gemäß Ziffer 2.2 transportgerecht zu verpacken und ausreichend gegen Beschädigung und Verlust zu (ver)sichern. Für Schäden (einschließlich Verlust), die während des Transportes entstehen, übernimmt AWOMED keine Haftung.
- 8.2 Die Rücksendung an den Kunden erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden durch einen Speditions- und Kurierpartner von AWOMED zu dessen jeweils gültigen Konditionen. Auf Wunsch des Kunden wird AWOMED auf dessen Kosten eine ausreichende Versicherung für die Rücksendung abschließen.
- 8.3 Die Kosten für die Rücksendung sind im Kostenvoranschlag ausgewiesen. Sofern dies ausnahmsweise nicht der Fall sein sollte, entbindet dies den Kunden nicht von der Erstattung der durch die Versendung entstandenen, angemessenen Kosten. Sonderleistungen (z.B. Kurier-Einzelfahrt) werden nach Absprache berechnet.

9 Abnahme

- 9.1 Sofern auf die geschuldeten Serviceleistungen das Werkvertragsrecht Anwendung findet (z.B. bei Reparaturleistungen) und in diesen Bedingungen nicht etwas Abweichendes geregelt ist oder im Einzelfall etwas Abweichendes vereinbart wird, gilt eine Werkleistung jedenfalls dann als abgenommen, sofern AWOMED dem Kunden eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines nicht nur unwesentlichen und tatsächlich bestehenden - bzw. zumindest aus objektiver Sicht naheliegenden - Mangels verweigert hat.
- 9.2 Sofern AWOMED bei Rücksendung eines Geräts nicht ausdrücklich eine andere Frist zur Abnahme gesetzt hat, hat die Abnahme von erbrachten Werkleistungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche ab Eingang der Rücksendung beim Kunden zu erfolgen.

10 Gewährleistung

- 10.1 Beanstandungen offensichtlicher Mängel können nur innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Erhalt des Gerätes schriftlich geltend gemacht werden.
- 10.2 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden aus durchgeführten Serviceleistungen - einschließlich von Gewährleistungsansprüchen für die im Rahmen der Serviceleistung verbauten Ersatzteile - wird auf die Regelungen gemäß Ziffer 9 der ALB verwiesen.

- 10.3 Von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen sind übliche und produkttypische Abnutzung (z.B. Verschleiß von perforierten Abwinkelungsgummis oder Veränderungen des Abwinkelungsspiels) sowie durch unsachgemäße Nutzung verursachte Funktionsminderungen. Als unsachgemäße Nutzung gelten insbesondere Anwendungsfehler wie z.B. das Verstopfen der Endoskopdüse oder des Absaugkanals durch Überbeanspruchung, insbesondere durch das Ansaugen von menschlichem Körpermaterial (z.B. Gewebe, Zellen, verklumpte Körperflüssigkeiten), welches in seinem Volumen die Ausmessungen von Düse und Absaugkanal übersteigt. Als unsachgemäße Nutzung gilt ferner die Verwendung von anderen als in der Gebrauchsanweisung angegebenen Prozesschemikalien, soweit hierdurch Schäden an dem betroffenen Gerät entstehen (z.B. wegen Materialunverträglichkeit).
- 10.4 Bauartänderungen oder verändernde Eingriffe jeglicher Art (z.B. Verwendung von nicht originalen oder baugleichen Bauteilen, Upload von Fremdsoftware) sowie Gerätmanipulationen jeglicher Art (z.B. Reparatur durch nicht autorisierte bzw. ausreichend qualifizierte Personen) nach Abschluss der von AWOMED geschuldeten Serviceleistung können ebenfalls zum Verlust von Gewährleistungsansprüchen führen.

11 Haftung

- 11.1 Soweit sich aus diesen Servicebedingungen nichts Anderweitiges ergibt, haftet AWOMED bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften sowie nach Maßgabe von Ziffer 10.2 bis 10.8 der ALB.

Stand: Jänner 2024