

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen an Systemen der Mikroskopie und industriellen Inspektions- und Messgeräten

1. Allgemeines

1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen an Systemen der Mikroskopie und industriellen Inspektions- und Messgeräten (nachfolgend "Servicebedingungen") gelten für alle Aufträge, die die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") wie insbesondere Reparaturen, Maßnahmen der Instandhaltung, Schulungen, Hotline und Überprüfung von Systemen der Mikroskopie und industriellen Inspektions- und Messgeräten (nachfolgend "Geräte") durch die Evident Europe GmbH und deren Niederlassungen sowie durch die EVIDENT Technology Center Europe GmbH (nachfolgend "Evident") an ihre Kunden (nachfolgend "Kunde(n)") zum Gegenstand haben. Die Servicebedingungen gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), 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). Ergänzend zu diesen Servicebedingungen gelten die Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen von Evident (abrufbar unter <http://www.EvidentScientific.com/imprint>, nachfolgend "ALB"). Dies gilt - mit Ausnahme der Ausschließlichkeitsklausel in Ziffer 1.2 Satz 1 der ALB - insbesondere für die allgemeinen Regelungen in Ziffer 1.2 bis 1.4 der ALB. 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 Evident Serviceformulars gem. Ziffer 2.2 oder durch anderweitige Kontaktaufnahme zwecks Vereinbarung eines Vor-Ort-Termins gem. Ziffer 2.3 erteilt.

2.2. Vor Einsendung eines Geräts zur Erteilung eines Serviceauftrags, hat der Kunde nach Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport das Evident Serviceformular "Return Material Authorization Form" (kurz: "RMA") (abrufbar unter <http://www.EvidentScientific.com/imprint>) auszufüllen und an die im Formular genannte E-Mail-Adresse zu senden. Die Einsendung des Geräts erfolgt nach Rückerhalt des RMA an die im RMA von Evident angegebene Adresse unter Beifügung des RMA. Die Einsendung kann auch durch eine Abholung des Geräts, die durch den Kunden mit dem Kundensupport koordiniert wird, ersetzt werden. Die Einsendung des Geräts gilt dann als Angebot des Kunden auf Abschluss eines Serviceauftrags nach den im Serviceformular gemachten Angaben, d.h. eines Auftrags zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags und/oder eine Serviceleistung. Sofern Evident den Reparaturauftrag ohne Abweichung von den Angaben im Serviceformular ohne vorherigen Kostenvoranschlag durchführen kann, bedarf es keiner gesonderten Annahmeerklärung durch Evident. Kostenvoranschläge werden dem Kunden durch Evident zur Freigabe vorgelegt. Wird der Kostenvoranschlag nicht durch den Kunden freigegeben, behält sich Evident vor, nach dreimaliger Erinnerung des Kunden das Gerät im unreparierten Zustand auf dessen Kosten zurückzuschicken (vgl. Ziffer 6). Der Serviceauftrag kommt durch die vorbehaltlose Ausführung der angefragten Serviceleistung zustande. Vor Beginn der Reparatur setzt Evident sich zwecks Abstimmung über den Umfang der Serviceleistungen bzw. zwecks Übermittlung des Kostenvoranschlags mit dem Kunden in Verbindung. Evident kontaktiert den Kunden, wenn während der Reparatur ein größerer Schaden festgestellt wird oder wenn bei der Abwicklung von Gewährleistungsfällen festgestellt wird, dass es sich aufgrund unsachgemäßen Gebrauchs nicht um einen Gewährleistungsfall handelt.

2.3. Sofern eine Einsendung des betroffenen Geräts zur Erbringung der Serviceleistungen nicht möglich bzw. zweckmäßig erscheint (insbesondere bei sperrigen Geräten und Großgeräten), setzt sich der Kunde zwecks Abstimmung des weiteren Vorgehens mit Evident in Verbindung. Evident 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 Evident und dem Kunden vereinbart. Insbesondere wird das von Evident 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 Evident 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 Evident keine Reparatur- oder Serviceleistungen. Evident wird den Kunden entsprechend informieren. Eine Wartung ist in diesem Fall nur möglich, wenn keine Defekte vorliegen, die den Austausch eines Bauteils gegen ein Ersatzteil erfordern.

2.5. Soweit sich nicht etwas anderes aus den Vereinbarungen (z.B. Kostenvoranschlag) zwischen den Parteien ergibt, bezieht sich ein Reparaturauftrag jeweils auf die Behebung des vom Kunden benannten Defekts, ohne dass Evident 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 Evident routinemäßig und im Rahmen des Zumutbaren, ob Fremdbauteile (d.h. Bauteile von Herstellern, die nicht von Evident in den Originalgeräten verwendet werden) in die eingesendeten Geräte eingebaut wurden oder sonstige unsachgemäße Veränderungen (z.B. im Rahmen von vorherigen, nicht von Evident ausgeführten Reparaturen) vorgenommen worden sind, die erkennbar die Reparatur oder den Gebrauch des Gerätes beeinträchtigen können. Im Falle der Nichtübernahme eines etwaigen zusätzlichen Serviceaufwands aufgrund der Verwendung von Fremdbauteilen bzw. eines kostenpflichtigen Austausches der Fremdbau- gegen Original-Ersatzteile, ist Evident von einer entsprechenden Haftung für etwaige schädigende oder gefahrerhöhende Auswirkungen von Fremdbauteilen oder sonstigen unsachgemäßen Veränderungen befreit, sofern Evident vor der weiteren Ausführung hierauf hingewiesen hat.

3.2. Sofern Evident einen Kostenvoranschlag erstellt, stellt die Übermittlung des Kostenvoranschlags ein Angebot an den Kunden zum Abschluss des Reparaturauftrags dar. Das mit dem Kostenvoranschlag unterbreitete Reparaturangebot erlischt mit Ablauf von 4 (vier) Wochen nach Übermittlung an den Kunden, sofern der Kunde den Reparaturauftrag auf der Grundlage des Kostenvoranschlags nicht annimmt. Erfolgt nach den drei Erinnerungen durch Evident keine Reaktion auf den Kostenvoranschlag, kann Evident das Gerät im unreparierten Zustand an den Kunden auf dessen Kosten zurückschicken (vgl. Ziffer 6).

3.3. Sollte sich nach Erteilung des Serviceauftrags auf Basis eines Kostenvoranschlags herausstellen, dass aufgrund weiterer Defekte oder Funktionsstörungen die veranschlagte Serviceleistung zur Instandsetzung nicht ausreichen wird, und bewirkt die hierfür erforderliche zusätzliche Serviceleistung eine Erhöhung des im Kostenvoranschlag ausgewiesenen Betrages um mehr als 10% (zehn Prozent), erfolgt eine Kundenbenachrichtigung zum Zwecke einer erneuten Beauftragung. Bei einer Erhöhung von bis zu 10% (zehn Prozent) geht Evident davon aus, dass die zusätzliche Serviceleistung in jedem Falle vom Willen des Kunden gedeckt ist, soweit im Kostenvoranschlag auf die Möglichkeit der Erhöhung hingewiesen wurde.

3.4. Die Erstellung eines Kostenvoranschlags durch Evident ist in jedem Fall kostenpflichtig, ausdrücklich auch dann, wenn keine Reparatur durchgeführt wird. Evident ist berechtigt, eine Vergütung in Höhe des derzeitigen Satzes von bis zu zwei Arbeitsstunden eines qualifizierten Servicemitarbeiters, maximal EUR 296,00 zuzüglich USt. und Versandpauschale in Höhe von EUR 50,00 zu verlangen. Sofern der Kunde eine Reparatur gemäß dem Kostenvoranschlag beauftragt oder ein Neugerät anschafft, wird die Erstellung des Kostenvoranschlags dem Kunden nicht berechnet.

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 erklärt, dass er eine Rückgabe der ausgetauschten Bauteile wünscht. In diesem Fall werden dem Kunden die Bauteile auf dessen Kosten übersendet. Anderenfalls kann Evident nach eigenem Ermessen die für die Entsorgung der ausgetauschten Bauteile entstandenen tatsächlichen Kosten oder alternativ eine Pauschale in Höhe von 7,50 Euro bis 15 Euro (jeweils zuzüglich USt), abhängig vom Umfang der zu entsorgenden Bauteile, berechnen.

5.2. Der Kunde ist für die fachgerechte Verpackung des Geräts bei Übersendung an Evident verantwortlich. Zubehörteile, die offensichtlich keine Relevanz für die zu erbringende Serviceleistung haben, sind vom Kunden nicht mit einzusenden. Kleinteiliges Zubehör (z.B. mitgesendetes Zubehör und weitere Materialien) ist bei Einsendung gesondert zu verpacken. Für den Verlust von nicht gesondert verpacktem, kleinteiligem Zubehör und von nicht im

RMA bzw. Versanddokument aufgeführtem, jedoch mitgesendetem Zubehör übernimmt Evident keine Haftung.

5.3. Evident behält sich vor, sich zur Durchführung der Serviceleistungen geeigneter Dritter zu bedienen. Evident ist insbesondere berechtigt, Geräte anderer Hersteller und von Evident vertriebene Peripheriegeräte zur Instandhaltung an eine autorisierte Werkstatt des Herstellers weiterzuleiten. Die Haftung von Evident wird durch die Einschaltung Dritter nicht beeinträchtigt.

5.4. Evident unterliegt hinsichtlich der angebotenen Leistungen verbindlichen regulatorischen Vorgaben. Sofern zertifizierte Abläufe betroffen sind, können entgegenstehende Weisungen des Kunden nicht berücksichtigt werden.

5.5. Im Hinblick auf etwaige Kombinationen von Medizinprodukten wird auf Ziffer 9 der ALB verwiesen.

6. Rücksendung von unreparierten Geräten

6.1. Erteilt der Kunde nach Erstellung eines Kostenvoranschlags keinen Reparaturauftrag, wird das Gerät unter Berechnung einer Vergütung für den Kostenvoranschlag in Höhe des derzeitigen Satzes von bis zu zwei Arbeitsstunden eines qualifizierten Servicemitarbeiters, maximal EUR 296,00 zuzüglich USt zuzüglich Versandkosten in Höhe von EUR 50,00 in demontiertem Zustand zurückgeschickt.

6.2. Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin und nach freiem Ermessen von Evident erfolgt eine Rücksendung des unreparierten Geräts in dem zum Zeitpunkt des Eingangs bei Evident gegebenen, d.h. montierten, nicht reparierten Zustand. Das Gerät wird hierbei in den zum Zeitpunkt des Eingangs des Geräts bei Evident gegebenen Zustand versetzt. Für den veranlassten Arbeitsaufwand kann Evident nach freiem Ermessen eine angemessene Aufwandsentschädigung in Rechnung stellen. Evident haftet in diesem Falle nicht für die Funktionsfähigkeit des montierten, nicht reparierten Geräts. Das Gerät wird als defektes (nicht aufbereitetes) Gerät an den Kunden übermittelt. Evident rät in diesem Falle ausdrücklich von einer weiteren Verwendung des Gerätes ab.

7. Versand

Der Kunde ist verpflichtet, die Ware zwecks Einsendung an Evident gemäß Ziffer 2.2 transportgerecht zu verpacken und ausreichend gegen Beschädigung zu und Verlust zu (ver)sichern. Für Schäden (einschließlich Verlust), die während des Transportes entstehen, übernimmt Evident keine Haftung.

8. Abnahme

8.1. 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, richtet sich die Abnahme nach den gesetzlichen Bestimmungen des Werkvertragsrechts.

8.2. Eine Werkleistung gilt jedenfalls dann als abgenommen, sofern Evident 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.

8.3. Sofern Evident 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. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Abnahme durch den Kunden wird die Abnahme fingiert.

9. Mängelhaftung

9.1. Beanstandungen offensichtlicher Mängel können nur innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Erhalt des Gerätes geltend gemacht werden.

9.2. Die Mängelansprüche des Kunden aus durchgeführten Serviceleistungen - einschließlich von Mängelansprüchen für die im Rahmen der Serviceleistung verbauten Ersatzteile - richten sich nach den werkvertraglichen Vorschriften, jedoch mit der Maßgabe, dass diese Ansprüche nach dem Werkvertragsrecht (z.B. Reparaturleistungen) nach einem Jahr verjähren. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beginnt mit der Abnahme.

9.3. Von jeglicher Mängelhaftung ausgeschlossen sind übliche und produkttypische Abnutzung (z.B. bei Glühlampen, Einführungsteilen, Vorlaufkeilen und Lasern) sowie durch unsachgemäße Nutzung verursachte Funktionsminderungen. Als unsachgemäße Nutzung gelten insbesondere Anwendungsfehler wie z.B. die Verwendung eines industriellen Endoskopes außerhalb der Spezifikation mit zu kleinem Biegeradius.

9.4. 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 Personen) nach Abschluss der von Evident geschuldeten Serviceleistung können ebenfalls zum Verlust von Ansprüchen aus Mängelhaftung führen.

10. Haftung

10.1. Soweit sich aus diesen Servicebedingungen nichts Anderweitiges ergibt, haftet Evident bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften sowie nach Maßgabe von Ziffer 11.2 bis 11.6 der ALB.

10.2. Die Haftung von Evident wegen Leistungsverzugs ist - ausgenommen im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - auf einen Betrag von maximal 25% des Nettoauftragswerts begrenzt.

11. Erfüllungsort

Erfüllungsort für Leistungen, Zahlungen und Mängelhaftungsansprüche ist Hamburg für Verträge mit der Evident. Sofern Leistungen durch eine Serviceniederlassung von Evident durchgeführt werden, ist Erfüllungsort für Leistungen, Zahlungen und Mängelhaftungsansprüche der Ort der jeweiligen Serviceniederlassung.

12. Rechtswahl und Gerichtsstand

12.1. Diese Servicebedingungen sowie die im Rahmen dieser Bedingungen abgeschlossenen Verträge unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

12.2. Für sämtliche Streitigkeiten - auch für Klagen im Urkunden- und Scheckprozess - wird unter Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Gerichtsstand Hamburg für die Evident vereinbart. Das gilt auch für den Fall, dass der Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthaltsort des Kunden nicht bekannt ist, im Ausland liegt oder dorthin verlegt wird.

12.3. Evident ist in den vorgenannten Fällen auch berechtigt, stattdessen das am Sitz bzw. Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsorts des Kunden zuständige Gericht anzurufen.

Hamburg, 29. Juli 2022