

Allgemeine Servicebedingungen der Sysmex Deutschland GmbH

1. Diese Allgemeinen Servicebedingungen finden Anwendung auf alle Wartungs- und Reparaturaufträge des Kunden (im Folgenden „Serviceleistungen“) an die Sysmex Deutschland GmbH (im Folgenden „SDG“ oder „wir“). Etwaige Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt. Änderungen und Ergänzungen der Verträge mit unseren Kunden sowie dieser Allgemeinen Servicebedingungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Weitere Vereinbarungen zwischen dem Kunden und uns sind nicht getroffen und mündliche Zusagen außerhalb dieses Vertrages oder dieser Allgemeinen Servicebedingungen nicht abgegeben worden.
2. Serviceverträge umfassen, je nach Vertragsart, die vereinbarten Servicebesuche und die folgenden Serviceleistungen:
 - a) Instandhaltung durch alle erforderlichen Wartungs- und Unterhaltungsarbeiten innerhalb der Wartungsperioden;
 - b) Instandsetzung durch Behebung von Funktionsstörungen, die auf normaler Benutzung entsprechend der in der Bedienungsanleitung beschriebenen Zweckbestimmung beruhen;
 - c) Austausch von defekten Ersatz- und Verschleißteilen zur Aufrechterhaltung des Betriebs des Vertragsgegenstandes;
 - d) Justierungen, Kalibrationen und Abgleich an den Geräten nach den Vorschriften und Spezifikationen des Herstellers;
 - e) Betriebs- und Funktionskontrollen im Anschluss an die unter den Punkten 2a bis 2e aufgeführten Arbeiten;
 - f) Telefonische Hilfestellung durch ausgebildetes Personal.
3. Wird ein Servicevertrag nach Ablauf der Gewährleistungsfrist des betreffenden Gerätes abgeschlossen, behält sich die SDG zu Vertragsbeginn eine Überprüfung des Gerätes vor. Die Kosten hierfür trägt der Vertragsnehmer. Etwa erforderliche Instandsetzungsarbeiten und Ersatzteile werden dem Vertragsnehmer ebenfalls in Rechnung gestellt.
4. Nicht in Serviceverträge eingeschlossen sind Leistungen jeder Art:
 - a) wenn diese durch unbefugte und unsachgemäße physische, mechanische oder elektrische Eingriffe, Änderungen oder Anbauten an den Geräten oder durch Veränderungen an der Geräte-Software oder deren Umgebung verursacht wurden;
 - b) wenn externe Faktoren, wie zum Beispiel Raumklima, Stromversorgung, Wasseranschlüsse, die Störung verursachen;
 - c) wenn der Defekt durch mangelnden, unsachgemäßen, fahrlässigen, unvollständigen oder vorschriftswidrigen Einbau, Betrieb oder durch Sabotage, Böswilligkeit, höhere Gewalt (zum Beispiel Kurzschluss, Brand, Blitz, Wasser, Explosion usw.) oder durch Transport oder falsche Behandlung verursacht wird;
 - d) wenn diese bei Standort-, Personal- oder Besitzerwechsel gewünscht werden;
 - e) an Wasseraufbereitungsanlagen (z.B. der Firma Veolia oder TKA), Unterbrechungsfreien Spannungs-Versorgungen (USV, z.B. der Firma APC) sowie an Druckern, sofern diese nicht in einem Sysmex Analysegerät integriert sind;
 - f) Updates und Upgrades von Software von Drittanbietern (z.B. Microsoft);
 - g) wenn diese durch den Vertragsnehmer gewünscht, jedoch nicht durch diesen Vertrag abgedeckt sind.
5. Ersatzteile sowie Verschleißteile werden entsprechend dem Servicebericht separat berechnet, soweit sie nicht gemäß den Bestimmungen über die Mängelgewährleistung kostenlos zur Verfügung gestellt werden oder vom Servicevertrag umfasst sind. Nicht im Servicevertrag enthalten sind die zum Betrieb notwendigen Zubehör- und Verbrauchsmaterialien (zum Beispiel Reagenzien, Toner, Papier etc.).
6. Beinhaltet der Vertrag auch die Lieferung von Ersatzteilen und werden diese durch den Vertragsnehmer eingebaut, so hat er dafür zu sorgen, dass

Allgemeine Servicebedingungen der Sysmex Deutschland GmbH

dies nur durch entsprechend geschultes Personal geschieht. Die Schulungen erfolgen durch die SDG. Der Vertragsnehmer hat dafür zu sorgen, dass fachlich geeignete Mitarbeiter (zum Beispiel Medizintechniker oder ähnliche Ausbildung) an den Schulungen teilnehmen. Die Ersatzteile sind nur zur Instandsetzung des unter Vertrag stehenden Systems bestimmt. Eine Bevorratung ist nicht gestattet. Ebenso sind nicht benötigte Teile umgehend an die SDG zurück zu senden.

7. Die SDG bemüht sich um eine schnelle Lieferung von Verschleiß- und Ersatzteilen. Die Versandmodalitäten bestimmt die SDG jedoch selbst.
8. Ein Leihgerät kann nur dann ohne Berechnung für den Kunden von diesem in Anspruch genommen werden, wenn das unter Vertrag stehende System nach einem Service Einsatz nicht innerhalb von 3 Werktagen funktionsbereit ist und die Stellung eines Leihgerätes im jeweiligen Servicevertrag des Kunden enthalten ist. Die SDG ist dann bemüht, schnellen und gleichwertigen Ersatz zu leisten.
9. Die SDG kann diesen Vertrag fristlos kündigen und jede Serviceleistung verweigern, wenn der Vertragsgegenstand nicht mit vom Hersteller empfohlenen Materialien oder der Vertragsgegenstand nicht entsprechend seiner Bestimmungen betrieben wird
10. Die Gewährleistungsfrist für von SDG durchgeführte Gerätereparaturen beträgt 1 Jahr ab Leistungserbringung. Diese Gewährleistungsfrist findet auch auf dem Kunden übergebene Austauschgeräte sowie eingebaute Ersatz- und Verschleißteile Anwendung. Etwaige Mängelansprüche erlöschen, wenn das Gerät nicht vertragsgemäß verwendet oder nicht mit den vom Hersteller empfohlenen Materialien betrieben wird. Etwaige Mängelansprüche des Kunden gegen SDG bestehen aus einem Anspruch auf Beseitigung des Mangels oder - nach Wahl von SDG - auf die Lieferung einer mangelfreien Sache. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, bei Fehlschlagen der Nacherfüllung - nach seiner Wahl - den Preis für die Serviceleistung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Von der Gewährleistung ausgenommen sind bloße Abnutzungserscheinungen.
11. Für Schäden haftet die SDG nur, wenn der Schadenseintritt auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung von SDG zurückzuführen ist oder falls der Schadenseintritt auf der Verletzung einer Kardinalpflicht durch die SDG beruht. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung bei leicht fahrlässig verursachten Schäden ist auf den typischerweise bei Geschäften der fraglichen Art entstehenden Schaden begrenzt. Die Haftung für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln von SDG und für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie eine etwaige Haftung von SDG nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben von den Haftungsbeschränkungen und Verjährungserleichterungen dieser Ziffern 10 und 11 unberührt.
12. Die SDG bietet keine Garantie für den ununterbrochenen Betrieb der von ihr gewarteten Geräte oder Software. Ebenso wenig kann auf Dauer deren Reparaturfähigkeit garantiert werden. Für die Zeit nach Ablauf der Gewährleistungsfrist eines Gerätes behält sich SDG daher das Recht vor, im Falle des Auftretens von Mängeln keine Reparatur durchzuführen, sondern dem Kunden gegen ein Entgelt und Übergabe des Altgerätes ein Austauschgerät zur Verfügung zu stellen.
13. Kann die SDG wegen unvorhergesehener Ereignisse bei ihren Lieferanten oder bei ihr selbst (höhere Gewalt, Betriebsstörungen jeder Art, Streik, Unruhen, Schwierigkeiten der Materialbeschaffung, Unglücksfälle, Beschädigung, Verlust oder Verzögerung während des Transports, usw.) eine Instandsetzung nicht oder nicht rechtzeitig vornehmen, so können daraus keine Ersatzforderungen oder eventuelle Schadensersatzansprüche abgeleitet werden. Führt das unvorhersehbare Ereignis zu einer Unmöglichkeit der Leistung (§ 275

Allgemeine Servicebedingungen der Sysmex Deutschland GmbH

BGB), so sind SDG und der Kunde berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils der Leistung ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.

14. Die Wartungsbereitschaft sowie Servicedienste werden von Montag bis Freitag, außer an allgemeinen Feiertagen, während der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr gewährleistet. Die SDG entscheidet über Zeitpunkt und Personaleinsatz bei allen Servicearbeiten. Der Kunde verpflichtet sich, die zur Wartung und Reparatur angemeldeten Geräte sauber und frei von gesundheitsschädigenden Einflüssen an dem vereinbarten Termin bereitzuhalten und den Mitarbeitern der SDG den Zugang zu den entsprechenden Standorten zu gewährleisten.
15. Die SDG kann das monatliche Entgelt frühestens nach einjähriger Vertragsdauer erhöhen. Die Erhöhung soll sich an der durchschnittlichen Teuerung der Selbstkosten (Personalkosten, Reisekosten und Ersatzteilkosten) der im Verkaufssortiment der SDG enthaltenen medizinisch-technischen Geräte orientieren. Bei einer wesentlichen Überschreitung des vorbezeichneten Teuerungsumfangs hat der Kunde die Möglichkeit, den Vertrag mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende zu kündigen.
16. Falls nichts anderes vereinbart wurde, ist das monatliche Entgelt jeweils zum 1. Werktag eines Monats im Voraus zahlbar.
17. Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung sind Rechnungen von SDG ohne Skonto und ohne jeden weiteren Abzug sofort fällig. Mit Ablauf von 30 Tagen seit dem Zugang der Rechnung gerät der Kunde in Verzug, ohne dass es einer Mahnung durch SDG bedarf (§ 286 Abs. 3 BGB). SDG darf in diesem Fall auf die Forderung Zinsen in Höhe von 9%-Punkten über dem Basiszinssatz ab Verzugsbeginn berechnen (§ 288 Abs. 2 BGB) sowie vom Kunden einen Verzögerungsschadensersatz in Höhe von mindestens EUR 40,00 verlangen (§ 288 Abs. 5 BGB). Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzögerungsschadens bleibt vorbehalten. Für die Kündigung eines Vertrages

durch uns wegen Zahlungsverzuges des Kunden gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

18. Wenn im Vertrag nicht anders vereinbart, kann dieser frühestens nach einjähriger Laufzeit unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten auf das jeweilige Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden.
19. Die SDG behält sich das Recht vor, Wartungs- und Serviceleistungen durch Drittfirmen ausführen zu lassen.
20. Ergänzend zu den Bestimmungen dieses Vertrages gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der SDG.
21. Auf das Vertragsverhältnis zwischen SDG und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich in Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über seine Gültigkeit ergeben, ist Norderstedt.
22. Wir sind bestrebt, unsere Kunden nach bestem Wissen und Gewissen zu bedienen sowie etwaige Differenzen nach Treu und Glauben zu bereinigen.

Sysmex Deutschland GmbH, Norderstedt, Juli 2018