

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen an medizinischen Geräten

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 Olympus Deutschland GmbH und deren Niederlassungen (nachfolgend "Olympus") an ihre Kunden (nachfolgend "Kunden") 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 Olympus' Allgemeine Liefer- und Zahlungsbedingungen (abrufbar unter www.olympus.de/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, die Bestimmungen zum Datenschutz gem. Ziffer 14 der ALB, den Erfüllungsort gem. Ziffer 15 der ALB, sowie die Rechtswahl und den Gerichtsstand gem. Ziffer 16 der ALB. Im Übrigen haben bei Widersprüchen oder voneinander abweichenden Regelungen diese Servicebedingungen Vorrang vor den ALB.

1.3. Olympus erbringt Serviceleistungen, mit Ausnahme feiertags, während folgender Geschäftszeiten:
Montag-Donnerstag: 07:30 – 17:00 Uhr, Freitag: 07:30 – 16:00 Uhr.

2 Zustandekommen des Serviceauftrags

2.1 Ein Serviceauftrag wird vom Kunden entweder mit der Einsendung eines Geräts unter Verwendung des Olympus Serviceformulars 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 Olympus Serviceformular (abrufbar unter www.olympus.de/imprint) beizulegen. Die Einsendung des Geräts samt Serviceformular gilt 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 eines Auftrags zur Reparatur des eingesendeten Geräts.

Ohne anders lautende Angaben des Kunden auf dem Olympus Serviceformular erteilt dieser einen Auftrag zur sofortigen Durchführung der Reparatur, sofern die Kosten bei Reparaturen von Endoskopen, einschließlich EndoEye, 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 Olympus den Reparaturauftrag ohne Abweichung von den Angaben im Serviceformular und ohne vorherigen Kostenvoranschlag durchführen kann, bedarf es keiner gesonderten Annahmeerklärung durch Olympus. Der Serviceauftrag kommt durch die vorbehaltlose Ausführung der angefragten Serviceleistung zustande. Anderenfalls setzt Olympus 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 Olympus Serviceformular nicht vollständig vermerkt wurde, die Service-Informationskarte nicht gemeinsam mit dem Gerät eingeschickt wurde oder im Kundenbegleitschreiben die Aufbereitung nicht analog den Inhalten des Olympus Serviceformulars vermerkt wurde, behält sich Olympus das Recht vor, den angemessenen Aufwand für die Aufbereitung des Gerätes 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 Aufbereitungsautomaten für Endoskope), setzt sich der Kunde zwecks Abstimmung des weiteren Vorgehens mit Olympus in Verbindung. Olympus 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 Olympus und dem Kunden vereinbart. Insbesondere wird das von Olympus 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 Olympus 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 Olympus keine Reparaturleistungen. Olympus wird den Kunden entsprechend informieren. Sofern der Kunde das betroffene Gerät gemäß Ziffer 2.2 zur Reparatur eingeschickt hat, wird das Gerät dem Kunden zurückgeschickt (vgl. Ziffer 8).

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 Olympus 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 Olympus routinemäßig und im Rahmen des Zumutbaren, ob Fremdbauteile (d.h. Bauteile von Herstellern, die nicht von Olympus in den Originalgeräten verwendet werden) in die betroffenen Geräte eingebaut wurden oder unsachgemäße Veränderungen (z.B. im Rahmen von vorherigen, nicht von Olympus 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 unsachgemäßen Veränderungen zusätzliche Kosten zur Ermittlung des Serviceaufwands entstehen, wird Olympus den Kunden darauf hinweisen und eine Kostenfreigabe erbitten. Alternativ kann Olympus 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 Olympus von der Haftung für etwaige schädigende oder gefahrerhöhende Auswirkungen von

Fremdbauteilen oder unsachgemäßen Veränderungen befreit, sofern Olympus vor der weiteren Ausführung hierauf hingewiesen hat und den Auftrag angenommen hat.

3.2 Sofern Olympus einen Kostenvoranschlag erstellt (vgl. Ziffer 2.2 Absatz 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 3 (drei) Monaten 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 Olympus 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. Olympus wird dem Kunden das betreffende Gerät in dem Zustand zurücksenden, in dem es sich im Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung befindet. Olympus 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 Olympus ist kostenpflichtig. Olympus ist berechtigt, eine Vergütung in Höhe des derzeitigen Satzes von bis zu zwei Arbeitsstunden eines qualifizierten Servicemitarbeiters, maximal EUR 180,00 zuzüglich USt und Versandpauschale zu verlangen.

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 Olympus Serviceformular erklärt, dass er eine Rückgabe der ausgetauschten Bauteile wünscht. In diesem Fall werden dem Kunden die Bauteile auf dessen Kosten übersendet. Andernfalls berechnet Olympus nach eigenem Ermessen für die Entsorgung der ausgetauschten Bauteile eine Pauschale in Höhe von bis zu EUR 16,90 (jeweils zuzüglich USt), abhängig vom Umfang der zu entsorgenden Bauteile.

5.2 Der Kunde ist für die fachgerechte Verpackung des Geräts bei Übersendung an Olympus verantwortlich. Kleinteiliges Zubehör (z.B. Luft-/Wasserventile oder Dichtungskappen) ist bei Einsendung gesondert zu verpacken. Für den Verlust von nicht gesondert verpacktem, kleinteiligem Zubehör übernimmt Olympus keine Haftung.

5.3 Bei einer Reparatur, die unter FRSC (Full Risk Service Contract) fällt, handelt es sich um eine

Versicherungsleistung. Die ausgetauschten Bauteile gehen in das Eigentum von Olympus über.

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

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

5.6 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 MPBetreibV bleibt vollständig beim Kunden als Betreiber der Endoskope.

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

6 Besondere Vorgehensweise bei Optiken

6.1 Eingesendete Optiken werden nicht repariert. Dem Kunden wird, sofern auf dem Serviceformular keine anderweitigen Angaben gemacht werden, gegen Berechnung des jeweils gültigen Austauschpreises eine generalüberholte, aufbereitete Austauschoptik zur Verfügung gestellt; die eingesendete Optik des Kunden geht mit Auslieferung des Austauschgeräts in das Eigentum von Olympus über.

6.2 Wird auf Wunsch des Kunden die Austauschoptik vor Eingang der Altopтик bei Olympus geliefert, ist der Kunde verpflichtet, seine Altopтик innerhalb von 10 (zehn) Arbeitstagen nach Eingang der Austauschoptik an Olympus zu übermitteln.

7 Rücksendung von unreparierten Geräten

7.1 Erteilt der Kunde nach Erstellung eines Kostenvoranschlags nicht innerhalb von 3 (drei) Monaten einen Reparaturauftrag, wird das Gerät in demontiertem Zustand zurückgeschickt. Olympus berechnet in diesem Fall eine Vergütung für den Kostenvoranschlag in Höhe von EUR 180,00 zuzüglich USt. und Versandpauschale.

7.2 Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin und nach freiem Ermessen von Olympus erfolgt eine Rücksendung des unreparierten Geräts in dem zum Zeitpunkt des Eingangs bei Olympus 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 Olympus gegebenen Zustand versetzt. Für den durch die erwünschte Montage des unreparierten Geräts veranlassten Arbeitsaufwand kann Olympus nach freiem Ermessen eine angemessene Aufwandsentschädigung in Höhe von maximal EUR 300,00 in Rechnung stellen.

7.3 Die Wiederherstellung des Gerätezustandes in den zum Zeitpunkt des Eingangs bei Olympus gegebenen Zustand auf ausdrücklichen Kundenwunsch hin ist nicht geeignet, beim Kunden ein Vertrauen auf die Funktionsfähigkeit zu begründen. Olympus 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. Olympus 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 Olympus 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. Olympus 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. Olympus 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 Olympus 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 Olympus keine Haftung.

8.2. Die Rücksendung an den Kunden erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden durch einen Speditions- und Kurierpartner von Olympus zu dessen jeweils gültigen Konditionen. Auf Wunsch des Kunden wird Olympus 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, richtet sich die Abnahme nach den gesetzlichen Bestimmungen des Werkvertragsrechts.

9.2 Eine Werkleistung gilt jedenfalls dann als abgenommen, sofern Olympus 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.

9.3 Sofern Olympus 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 Mängelhaftung

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

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

10.3 Von jeglicher Mängelhaftung 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 Olympus geschuldeten Serviceleistung können ebenfalls zum Verlust von Ansprüchen aus Mängelhaftung führen.

11 Haftung

11.1 Soweit sich aus diesen Servicebedingungen nichts Anderweitiges ergibt, haftet Olympus 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.

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

(Stand Januar 2021)