

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR INSTANDHALTUNGS- UND SERVICEDIENSTLEISTUNGEN

ERBE Elektromedizin Ges.m.b.H.

I. Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für von Erbe Elektromedizin Ges.m.b.H. (im Folgenden Erbe) übernommene Instandsetzungen, für Wartungen, Inspektionen und Verbesserungen sowie Modifikationen und sonstige produktbegleitende Serviceleistungen für Erbe-Produkte, im Folgenden als Leistungen bezeichnet, soweit nicht ausdrücklich andere Vereinbarungen getroffen wurden. Die Leistungen dienen der Wiederherstellung oder Erhaltung der Betriebsbereitschaft, ohne jedoch jede Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausschließen zu können. Ergänzend gelten die Allgemeinen Bedingungen für Verkauf und Lieferung der Erbe Elektromedizin Ges.m.b.H.. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn Erbe ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

II. Leistungen und Leistungsort

Erbe übernimmt die fachgerechte Erledigung der vom Auftraggeber in Auftrag gegebenen Leistung. Soweit nicht ein anderer Leistungsumfang auftragsbezogen vereinbart ist, umfasst dies alle notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung und Bewahrung der Funktionsfähigkeit und Einsatzbereitschaft des Produktes. Instandsetzungen können nicht durchgeführt werden, wenn das Produkt konstruktiv nicht für eine Instandsetzung vorgesehen ist, oder wenn die Instandhaltung eines Produktes durch Erbe offiziell eingestellt wurde. Leistungsort ist das Servicecenter von Erbe in Wien. Alternativ kann auf Wunsch die Leistung durch den Serviceaußendienst von Erbe vor Ort erbracht werden. Über die durchgeführten Arbeiten stellt Erbe stets einen schriftlichen Leistungs- und Materialnachweis aus.

III. Vergütung und Zahlung

Die Höhe der Vergütung für die Leistung ergibt sich aus der von Erbe jeweils zum Zeitpunkt der Dienstleistungserbringung gültigen Servicepreise. Benötigte Teile (nach Einzelnachweis oder bei Kleinteilen pauschal) werden genauso wie anfallende Versand-, Verpackungskosten sowie der Mindermengenzuschlag gesondert abgerechnet. Alle Leistungen werden nach Leistungserbringung berechnet. Zahlungen für Material und Leistung sind innerhalb 30 Tage nach Rechnungsstellung netto zu zahlen.

IV. Kostenvoranschlag

Auf Wunsch des Auftraggebers oder wenn der voraussichtliche Reparaturwert die Größenordnung des Produktwertes erreicht oder übersteigt, erstellt Erbe einen Kostenvoranschlag. Nimmt der Auftraggeber nach einem von ihm beauftragten Kostenvoranschlag von der Durchführung oder Fortsetzung der Maßnahme Abstand, ist Erbe berechtigt, den bis dahin entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

V. Reparaturzeiten und Servicetermine

Nach Auftragsklarheit zwischen Erbe und dem Auftraggeber werden die vereinbarten Instandsetzungsleistungen in angemessener Zeit durchgeführt. Ist ein Termin verbindlich vereinbart, gilt dieser Termin als Leistungsbeginn. Wird die Erfüllung der Leistungsverpflichtung durch Umstände wie höhere Gewalt, Streik, Aussperrung, Betriebsstörungen, Material- und Energiemangel verzögert oder erschwert, verlängert sich die Durchführungsdauer.

VI. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt Erbe das Produkt zur Durchführung der Leistung entweder über den Versandweg zur Verfügung oder ermöglicht den unmittelbaren Zugang vor Ort zum vereinbarten Termin. Der Auftraggeber informiert das Servicepersonal von Erbe unaufgefordert über aufgetretene Probleme und Besonderheiten in Bezug auf das betroffene Produkt. Beim Auftraggeber etwa bestehende besondere Sicherheits- oder Werkvorschriften hat der Auftraggeber dem Außendienstmitarbeiter von Erbe vor Beginn der Leistungsausführung anzuzeigen und ausreichend zu erläutern. Vorgehen vor oder während der

Leistungsaufnahme vor Ort aus Gründen, die Erbe nicht zu vertreten hat, nicht nur unerhebliche (Warte-)Zeiten, ist Erbe berechtigt, diese zusätzliche Arbeitszeit in Rechnung zu stellen.

VII. Abnahme

Nach Rückerhalt des Produktes ist der Auftraggeber unverzüglich zur Abnahme der ordnungsgemäß ausgeführten Leistung verpflichtet, sofern eine Abnahme vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 30 Tagen erklärt, dass er die Abnahme verweigert.

VIII. Gewährleistung auf Serviceleistungen

Die Verjährung für Gewährleistungsansprüche auf Leistungen von Erbe beträgt 12 Monate ab Leistungserbringung oder – soweit vereinbart oder gesetzlich vorgesehen – ab Abnahme.

Erbe leistet Gewähr durch kostenlose Nachbesserung der mangelhaften Leistung sowie durch kostenlose Nachbesserung oder Austausch mangelhaften Materials. Bei Unzumutbarkeit oder endgültigem Fehlschlagen der Nachbesserung hat der Auftraggeber das Recht, eine Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Auftrags zu verlangen.

Treten an einem von Erbe reparierten oder geprüften Produkt Probleme auf, die nicht durch mangelhafte Maßnahmen von Erbe verursacht sind, insbesondere also Probleme infolge natürlicher Abnutzung, unsachgemäßer Behandlung oder anderer Dritteinflüsse, fallen diese nicht unter die Gewährleistung.

Macht der Auftraggeber Ansprüche aufgrund mangelhafter Leistung geltend, hat er Erbe aufgetretene Mängel unverzüglich nach der Entdeckung anzuzeigen. Etwaige Transportschäden hat der Auftraggeber unverzüglich nach Erhalt des Produktes beim Spediteur oder Paketdienst geltend zu machen. Um einen etwaigen Schaden gering zu halten oder zu verhindern, darf das betroffene Produkt nicht weiter eingesetzt werden und muss Erbe zur Erfüllung der Nachbesserungspflicht zeitnah zugänglich gemacht werden.

Mit der Nachbesserung beginnt die Verjährungsfrist nicht erneut, es sei denn in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Erbe.

Ergibt die Überprüfung einer Mängelrüge, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, ist Erbe berechtigt, die Überprüfung in Rechnung zu stellen, soweit ein Verschulden des Auftraggebers vorliegt.

IX. Reparaturüberbrückung

Zweck eines Überbrückungsgerätes ist die Erhaltung der Geräteverfügbarkeit im Falle und für die Zeit einer notwendigen Instandhaltungsmaßnahme. Verwendungshinweise oder Gebrauchsanweisungen sowie Zubehör wie Netzkabel etc. sind Überbrückungsgeräten nicht beigelegt, denn deren Verwendung ist ausschließlich als 1:1 Ersatz für die Ausrüstung des Auftraggebers vorgesehen. Überbrückungsgeräte sind mit dem vorhandenen Zubehör und auf Basis der vorhandenen Anleitungen und Dokumente zu betreiben. Die Geräte Einstellparameter, Softwareparameter oder Programme der Überbrückungsgeräte entsprechen nicht notwendigerweise den üblicherweise beim Auftraggeber verwendeten Einstellungen. Der AG hat deshalb Funktion und Einstellparameter der Überbrückungsgeräte vor dem Einsatz zu überprüfen. Es ist nicht gestattet, die Überbrückungsgeräte an Dritte weiterzugeben. Die Verfügbarkeit von Überbrückungsgeräten kann regional oder temporär eingeschränkt sein. Schäden oder Defekte sowie Abnutzungen, die bei normalem Gebrauch der Überbrückungsgeräte eingetreten sind, sind durch die Nutzungspauschale gemäß Servicepreisliste abgedeckt, ebenso die notwendige Prüfung vor Versendung oder Übergabe und nach Rückgabe durch den Auftraggeber. Bei verspäteter Rückgabe von Überbrückungsgeräten ist Erbe berechtigt, jeweils eine weitere Nutzungspauschale je angefangener Woche der verspäteten Rückgabe in Rechnung zu stellen. In bestimmten Fällen kann die Nutzungspauschale erlassen oder herabgesetzt werden, wenn hierüber vor der Versendung eine entsprechende Vereinbarung getroffen

wurde (beispielsweise durch Vertrag, Rahmen- oder Service-Level Vereinbarung oder in Kulanzfällen). Dem Auftraggeber steht nach der Leistungserbringung kein Zurückbehaltungsrecht an Teilen oder den gesamten Überbrückungsgeräten zu, gleich aus welchem Rechtsgrund. Bei Verlust oder Beschädigung, die aus unsachgemäßem Gebrauch oder fahrlässigen Umgang resultieren, werden dem Auftraggeber die Kosten einer Instandsetzung oder nötigenfalls Wiederbeschaffung berechnet.

X. Reparaturaustausch

Für ausgewählte Produkte bietet Erbe dem AG auch das Instandhaltungsverfahren „Reparaturaustausch“ an. Hier wird nicht exakt das vom AG eingesendete defekte Produkt repariert und zurückgesendet, sondern ein bereits repariertes oder werksüberholtes typ-/funktionsidentisches Austauschprodukt. Der Vorteil besteht in einem sehr schnellen Instandsetzungsverfahren ohne lange Reparaturzeit. Der AG gibt mit der Einsendung des auszutauschenden Produktes das Eigentum an seinem defekten oder auszutauschenden Produkt an Erbe ab, und erwirbt das Eigentum am von Erbe im Reparaturaustausch gelieferten Austauschprodukt mit Begleichung einer Reparaturaustauschpauschale, die den Wert dieser Dienstleistung darstellt. Ohne Einsendung eines reparaturwürdigen Produktes kann das Reparaturaustauschverfahren nicht angewendet werden, und die Wertdifferenz zwischen Reparaturaustauschpauschale und geliefertem Austauschprodukt wird zusätzlich berechnet.

XI. Haftung

Schadensersatzansprüche auf Ersatz des unmittelbaren und mittelbaren Schadens, einschließlich Begleit- und Folgeschäden, sind – gleichgültig aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Unberührt hiervon bleiben Ansprüche des AG, wenn (i) der Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des AN, dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruht, (ii) eine schuldhaftige Pflichtverletzung des AN, dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen zu einem Körper- oder Gesundheitsschaden geführt hat, (iii) der AN einen Rechts- oder Sachmangel arglistig verschwiegen oder soweit der AN eine Garantie übernommen hat, (iv) der AN aus sonstigen Gründen, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haftet, oder (v) der Schaden mindestens auf einer fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“), durch den AN, dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruht. Im Fall einer einfach fahrlässigen Verletzung solcher Kardinal pflichten ist jedoch die Ersatzpflicht der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt.

XII. Datenschutz

Erbe verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes zu beachten und die zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter auf das Datengeheimnis gemäß DSGVO zu verpflichten. Der Auftraggeber verpflichtet sich, personenbezogene Daten oder Patientendaten, sofern diese in von Erbe instandgehaltenen Produkten gespeichert sein könnten, vor Einsendung solcher Produkte an den Service zu entfernen. Durch die Serviceaktivitäten von Erbe entsteht keine Auftragsdatenverarbeitung bezüglich personenbezogener Daten. Erbe stehen im Verhältnis zum AG an allen Betriebsdaten der von uns instandgehaltenen Geräte und Systeme sowie an den Ergebnissen aus der Verwertung dieser Betriebsdaten unwiderrufliche, zeitlich, inhaltlich und örtlich unbeschränkte Nutzungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte zu. Solche Betriebsdaten sind sämtliche in unseren Produkten enthaltenen, nicht personenbezogenen Daten, Datensammlungen und technischen Aufzeichnungen (z.B. Geräteeigenschaften, Fehler- und Ereignislisten, Einstellungs- und Performance-Parameter, technische Messdaten). Der AN ist berechtigt, Betriebsdaten im Rahmen seiner Serviceleistungen auszulesen und auszuwerten, beispielsweise zur Fehlersuche, Verbesserung und Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sowie zur Erstellung von Empfehlungen zu Produkten, zur Erstellung von Algorithmen, oder um sie mit anderen Daten abzugleichen und zu verbinden. Diese Rechte sind übertragbar und unterlizenzierbar. Gesetzliche Beschränkungen hinsichtlich der Nutzung der Betriebsdaten, insbesondere die Regelungen zum Datenschutz, bleiben unberührt. Soweit wir für die Auswertung von Betriebsdaten Datenbanken erstellen, gilt Erbe als Hersteller im Sinne des § 87a Abs. 2 UrhG.

XIII. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Republik Österreich, die Geltung des UN-Kaufrechts (Convention on Contracts for the International Sale of Goods) ist ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Geschäften, für die diese Allgemeinen Bedingungen für Instandhaltungs- und Servicedienstleistungen der Erbe Elektromedizin Ges.m.b.H. gelten, ist der Geschäftssitz von Erbe (Wien). Erbe ist jedoch auch berechtigt, den Auftraggeber an dessen Geschäftssitz zu verklagen.

XIV. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Bedingungen für die Instandhaltungs- und Servicedienstleistungen nichtig sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Erbe Elektromedizin Ges.m.b.H.
Wien, Stand 08/2026