

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, Caffamacherreihe 8-10, 20355 Hamburg, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Hamburg unter HRB 170281 und deren Niederlassungen sowie durch die EVIDENT Technology Center Europe GmbH, Wilhelm-Schickard-Str. 3, 48149 Münster, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Münster unter HRB 10405 (die Evident Europe GmbH, ihre Zweigniederlassungen und die EVIDENT Technology Center Europe GmbH werden nachfolgend jeweils als „Evident“ bezeichnet) 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 sowie die Datenschutzbestimmungen in Ziffer 14 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 den Evident-Kundensupport zu kontaktieren. Der Evident Kundensupport stellt dem Kunden ein Serviceformular "Return Material Authorization Form" (kurz: "RMA") zur Verfügung. Das vom Kunden ausgefüllte Formular ist an die im RMA genannte E-Mail-Adresse zu senden. Die Einsendung des Geräts erfolgt erst, nachdem der Kunde das RMA von Evident zurück erhalten hat. Das Gerät ist anschließend an die von Evident im RMA angegebene Adresse einzusenden und das RMA beizufügen. 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 Kostenvorschläge

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 Kostenvorschlags 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 Kostenvorschlags 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 Kostenvorschlags 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 Kostenvorschlages 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 Kostenvorschlags 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, gilt Ziffer 8.2 entsprechend.

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. Exportkontrolle

12.1. Der Kunde verpflichtet sich und sichert zu, die bei Evident zur Erbringung der Serviceleistung eingesendeten Geräte weder unmittelbar noch mittelbar an natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen zu verkaufen, zu liefern, zu verbringen oder auszuführen oder sie im Rahmen technischer Hilfe oder anderer Dienste zu verwenden, soweit dies für Evident und/oder den Kunden nach den Sanktionsregelungen der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Bundesrepublik Deutschland oder der Vereinigten Staaten von Amerika verboten wäre/ist. Der Kunde verpflichtet sich insoweit unabhängig davon, ob die Sanktionsregelungen auf ihn Anwendung finden, zur Einhaltung derselben.

12.2. Für den Fall, dass die Gelder und wirtschaftlichen Ressourcen des Kunden oder eines Empfängers der Geräte, an denen die Serviceleistung erbracht werden soll, aufgrund von Sanktionsregelungen der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Bundesrepublik Deutschland oder der Vereinigten Staaten von Amerika zum vorgesehenen Lieferzeitpunkt eingefroren sind oder werden und/oder zum vorgesehenen Lieferzeitpunkt aufgrund von Sanktionsregelungen der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Bundesrepublik Deutschland oder der Vereinigten Staaten von Amerika ein Verbot besteht, dem Kunden oder einem Empfänger der Geräte, an denen die Serviceleistung erbracht werden soll, direkt oder indirekt Gelder oder wirtschaftliche Ressourcen bereit zu stellen oder zugute kommen zu lassen, wird Evident von seiner Leistungspflicht frei.

12.3. Die Absätze 12.1. und 12.2. kommen nicht zur Anwendung, wenn die Beachtung der Sanktionen der Vereinigten Staaten von Amerika gegen die Verordnung (EWG) 2271/96 in ihrer jeweils gültigen Fassung verstößt und eine entsprechende Verpflichtung einen Verstoß gegen § 7 Außenwirtschaftsverordnung darstellte.

12.4. Für den Fall, dass Evident Zweifel daran hat, dass der Kunde im Einklang mit dieser Verpflichtung handelt bzw. zu handeln beabsichtigt, ist Evident berechtigt, vom Kunden entsprechende Nachweise (z.B. Endverwendungserklärungen, Genehmigungen, etc.) für eine Verwendung der Güter, an denen die Serviceleistung erbracht werden soll, in Übereinstimmung mit Absatz 12.1. dieser Regelung zu verlangen. Gelingt dem Kunden in einem solchen Falle der Nachweis einer Verwendung der Güter, an denen die Serviceleistung erbracht werden soll, in Übereinstimmung mit Absatz 12.1. dieser Regelung nicht bzw. nicht rechtzeitig, so ist Evident berechtigt, die Erbringung der Serviceleistung bzw. die Lieferung der reparierten Güter bis zum Erbringen eines entsprechenden Nachweises aufzuschieben. Scheitert das Erbringen eines entsprechenden Nachweises, ist Evident zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

13. Rechtswahl und Gerichtsstand

13.1. Diese Servicebedingungen sowie die Rechtsbeziehungen zwischen Evident und dem Kunden unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

13.2. Für sämtliche Streitigkeiten wird bei Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Gerichtsstand Hamburg 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.

13.3. Evident ist auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.

Hamburg, 17. März 2023