

## **Allgemeine Servicebedingungen –VBM Medizintechnik GmbH-**

### **1. Geltungsbereich**

- Die nachfolgenden Bedingungen liegen den von VBM Medizintechnik GmbH gewährten Serviceleistungen an medizintechnischen Produkten und Ihrer Inanspruchnahme durch den Kunden zugrunde. Regelungen des Einzelvertrags sind vorrangig.
- Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden in keinem Fall Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

### **2. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- Zu den wesentlichen Betreiberpflichten des Kunden bzgl. der Serviceobjekte zählen entsprechend MPBetreibV u.a. die Benutzung gemäß Gebrauchsanweisung, die Funktionskontrolle und der Austausch von Verbrauchsmaterial in gebotenen Abständen sowie die Reinigung gemäß Gebrauchsanweisung.
- Der Kunde hat im Falle einer Störung unverzüglich die zum Schutz von Personen und Sachen notwendigen Maßnahmen zu treffen um jegliche Gefährdung von Patienten, Nutzern oder Dritten auszuschließen. Der Kundenservice von VBM Medizintechnik GmbH ist unverzüglich zu informieren wenn für ein VBM Medizinprodukt oder sein Zubehör eine Mangelhaftigkeit hinsichtlich Identität, Qualität, Haltbarkeit (Lebensdauer), Zuverlässigkeit, Sicherheit, Wirksamkeit oder Leistung angenommen wird.
- Sogleich nach Erkennen des Fehlers, darf das Gerät nicht mehr verwendet werden, es sei denn es erfolgt eine Freigabe durch VBM.
- Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass die Anforderungen des Produkthaftungsrechtes insbesondere des Medizinproduktegesetzes (MPG) in Verbindung mit den Bestimmungen der Medizinproduktebetriebsverordnung (MPBetreibV) bzw. der Medizinproduktesicherheitsplanverordnung (MPSV) eingehalten werden. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen des in §29 MPG vorgesehenen Medizinproduktebeobachtungs- und Meldesystems mitzuwirken und die dort vorgesehen Meldepflicht einzuhalten.
- Finden Technikereinsätze vor Ort statt, verschafft der Kunde VBM den freien Zutritt zum Serviceobjekt. Gegebenenfalls ist die Umgebung (insbes. Operationssaal) grob zu reinigen. Zudem stellt der Kunde sicher, dass bei Durchführung der Serviceleistung qualifizierte Ansprechpartner anwesend sind.

- Serviceobjekte und Reklamationen dürfen nur gereinigt und desinfiziert zur Reparatur oder Wartung an die Firma VBM Medizintechnik GmbH zurückgesendet werden. Dies dient dem Schutze von VBM Mitarbeitern sowie den Mitarbeitern der Logistik. Der VBM Service kann die Reparatur und Reklamationsbearbeitung von verschmutzten bzw. kontaminierten Produkten/ Geräten aus Sicherheitsgründen ablehnen und kostenpflichtig returnieren oder entsorgen lassen.
- Bei Reklamationen, welche mit einem an die zuständigen Aufsichtsbehörden potentiell meldepflichtigen Ereignis verbunden sind, ist VBM unverzüglich zur Klärung der Versandbedingungen zu kontaktieren. In jedem Fall ist ein gefährdungsfreier Versand zu gewährleisten.

### **3. Gewährleistungsfristen auf Serviceleistungen:**

Die Gewährleistungsansprüche auf Ersatzteile betragen 1 Jahr. Eine Reparatur bzw. Serviceleistung verlängert weder die Garantiezeit noch die Lebensdauer des kompletten Produktes

### **4. Serviceleistungen**

- Nach Wareneingang der Serviceobjekte erfolgt die Bestätigung durch die Serviceabteilung schriftlich an den Kunden. Sofern kundenseitig keine weiteren Anforderungen gestellt sind, kann VBM die Einsendung des Medizinproduktes als Auftragsbestätigung zu ihren Bedingungen annehmen.
- Die Bearbeitung von Produkten zur Reklamation bzw. Reparatur benötigt eine Bearbeitungszeit von maximal 15 Werktagen, welche vom Kunden einkalkuliert werden muss. Leihgeräte zur Überbrückung der Reparaturzeit können bei VBM individuell angefragt werden. Angegebene Reparatur- und Lieferzeiten sind stets unverbindlich, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Transportzeiten nicht in unserem Einflussbereich liegen.
- Kostenvoranschläge werden nur auf Verlangen des Kunden erstellt und nur wenn der Reparaturpreis 20% des Neupreises des Produktes nicht unterschreitet. Erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Zugang des Kostenvoranschlages seitens Kunde kein ausdrücklicher Widerspruch, so gilt der Reparaturauftrag zu denen im Kostenvoranschlag genannten unverbindlichen Bedingungen als erteilt.
- Reparaturüberbrückungsgeräte werden mit einer Gebühr von €50,00/Monat in Rechnung gestellt. Sollten die Leihgeräte nach Eingang des reparierten Gerätes nicht unverzüglich zurückgesendet werden, wird die Pauschale erneut berechnet. Die Geräte müssen in einem ordnungsgemäßen Zustand an uns retourniert werden. Sollte dies nicht der Fall sein, behält sich VBM das Recht vor entstandenen Schäden in Rechnung zu stellen

## **5. Zahlungen**

- Die Zahlungen sind sofort, rein netto zu entrichten.
- Nach Eintritt des Verzuges wird nach der 3. Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von €10,00 in Rechnung gestellt und der fällige Betrag wird mit 6,5% verzinst.
- Werden VBM Medizintechnik nach Vertragsabschluss Umstände bekannt, welche begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bei Fälligkeit rechtfertigen, ist VBM berechtigt die weitere Auftragsbearbeitung und Lieferung von einer angemessenen Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

## **6. Eigentumsvorbehalt**

- Soweit VBM Medizintechnik GmbH Reparaturersatz, Austauschware oder sonstige Handelsware liefert, bleibt diese Ware bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher offener Verbindlichkeiten aus der Geschäftsbeziehung Eigentum von VBM.

## **7. Mangelhafte Serviceleistung**

- Die Haftung von VBM Medizintechnik GmbH für mangelhafte Serviceleistung setzt voraus, dass der Kunde die erbrachten Leistungen unverzüglich untersucht und Mängel unverzüglich beanstandet. Versteckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung zu rügen.
- VBM ist verpflichtet, nicht vollständig und nicht ordnungsgemäß ausgeführte Leistungen unentgeltlich nachzuholen oder nachzubessern. Kommt VBM dieser Verpflichtung nicht nach, so kann der Kunde nach Ablauf einer Frist Minderung der Servicekosten verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Weitere Gewährleistungsansprüche stehen dem Kunden nicht zu.
- Ergibt eine Prüfung der Mängelrüge, dass der Mangel nicht vorliegt, bzw. der Kunde für den Mangel verantwortlich ist, ist VBM berechtigt, die durch die Überprüfung entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

## 8. Warenrücksendungen zur Gutschrift:

- Für Warenrücksendungen ist immer eine Genehmigung vorab durch den Kundenservice notwendig. Jeder Rücksendung wird eine Warenrücksendungsnummer zugeordnet. Waren ohne Rücksendenummern können von VBM an den Absender zurückgesendet werden. Für eine Genehmigung füllen Sie bitte unser Rücksendeformular aus, welches auf unserer Homepage unter "Downloads", Reiter "Service" zu finden ist und senden Sie es an unsere angegebene Serviceadresse (Homepage: [www.vbm-medical.de](http://www.vbm-medical.de)).
  
- Für eine Genehmigung sind folgende Daten erforderlich:
  - o Grund der Rücksendung
  - o Rechnungsnummer mit Kaufdatum / Lot-Nr.
  - o REF-Nr.
  - o Anzahl der zurückgesendeten Artikel
  
- Bewilligte Rücksendungen werden bis maximal 30 Tage ab Rechnungsdatum zur Gutschrift zurückgenommen. Die Rücksendungen müssen einen Hinweis mit der zugeteilten Rücksendungsnummer beinhalten. Es werden ausschließlich Produkte zurückgenommen, welche originalverpackt, unbenutzt und unbeschädigt (Produktschädigungen wie Verpackungsschädigungen) sind.
  
- **Von der Rücknahme sind folgende Produkte ausgenommen (Fehler durch VBMausgeschlossen):**
  - o Sonderanfertigungen auf Kundenwunsch
  - o Sterilprodukte
  - o Ware, die speziell für den Kunden produziert wurde

## HINWEIS:

- Für bewilligte Rücksendungen erhält der Käufer eine Gutschrift abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 15%.
- Für Produkt-Rücksendung, welche unter den Verkaufspreis von 70€ fallen, wird automatisch eine Bearbeitungsgebühr von €10,00 erhoben.
- Die Kosten für die Rücksendung trägt der Käufer

## 9. Kontakt:

E-Mail: [service@vbm-medical.de](mailto:service@vbm-medical.de)

Service-Nr. 07454 / 95 96 -580