

Allgemeine Servicebedingungen Ref.03/01.01.2022

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 Einzelvertrages sowie die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von VBM 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 bezgl. der Serviceobjekte zählen entsprechend MPBetreibV/nationalem Recht 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, Anwendern 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.
- Finden Technikeinsätze vor Ort statt, verschafft der Kunde VBM den freien Zutritt zum Serviceobjekt. Gegebenenfalls ist die Umgebung (insbes. Operationsaal) 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 Schutz 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 retournieren oder entsorgen lassen.
- Bei Reklamationen, welche mit einem an die zuständigen Aufsichtsbehörden potenziell meldepflichtigen Ereignis verbunden sind, ist VBM unverzüglich zur Klärung der Versandbedingungen zu kontaktieren. In jedem Fall ist ein gefahrungsfreier Versand zu gewährleisten.

3. Gewährleistungsfristen auf Serviceleistungen

- Die Gewährleistungsansprüche auf Ersatzteile betragen 1 Jahr. Eine Reparatur bzw. Serviceleistung verlängern 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, gelten die Bedingungen der VBM als angenommen. Der Servicevertrag kommt damit zustande.
- Die Bearbeitung von Produkten zur Reklamation bzw. Reparatur benötigt eine Bearbeitungszeit von maximal 15 Werktagen, welche vom Kunden einkalkuliert werden muss. Sollten Vorlieferanten von VBM an dem Vorgang beteiligt sein, könnten die 15 Werktage überschritten werden. Mietgeräte zur Überbrückung der Reparaturzeit können bei VBM individuell angefragt werden. Angegebene Reparatur- und Lieferzeiten sind stets verbindlich, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Transportzeiten nicht im Einflussbereich von VBM 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 den im Kostenvoranschlag genannten unverbindlichen Bedingungen als erteilt.
- Reparaturüberbrückungsgeräte (Mietgeräte) werden mit einer Gebühr von € 55,00/Monat in Rechnung gestellt. Sollten die Mietgeräte 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, entstandene Schäden in Rechnung zu stellen.

5. Zahlungen

- Die Zahlungen sind sofort, rein netto zu entrichten.

6. Mangelhafte Serviceleistung

- Die Haftung von VBM Medizintechnik GmbH für mangelhafte Serviceleistung setzt voraus, dass der Kunde die erbrachten Leistungen 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 kein Mangel vorliegt, bzw. der Kunde für den Mangel verantwortlich ist, ist VBM berechtigt, die durch die Überprüfung entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

7. Warenrücksendungen zur Gutschrift

- Für Warenrücksendungen ist immer vorab eine Genehmigung durch die Abteilung Service/Reklamation notwendig. Jeder Rücksendung wird eine Warenrücksendungsnummer zugeordnet. Waren ohne Rücksendungsnummer können von VBM an den Absender zurückgesendet werden. Für eine Genehmigung füllen Sie bitte unser Rücksendeformular aus, welches auf unserer Website unter „Kontakt“, Reiter „Technischer Service“ zu finden ist, und senden es an unsere angegebene Serviceadresse (Website: 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 zugeordneten Rücksendungsnummer beinhalten. Es werden ausschließlich Produkte zurückgenommen, welche originalverpackt, unbenutzt und unbeschädigt sind (Produktschädigungen wie Verpackungsschädigungen).
- **Von der Rücknahme sind folgende Produkte ausgenommen (Fehler durch VBM ausgeschlossen):**
 - 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-Rücksendungen, welche unter den Verkaufspreis von € 70,00 fallen, wird automatisch eine Bearbeitungsgebühr von € 10,00 erhoben.
- Die Kosten für die Rücksendung trägt der Käufer.

8. Kontakt

E-Mail: service@vbm-medical.de
Service-Nr. +49 7454 9596-580