



Geschäftsbedingungen

cardioscan Servicepaket FLEX

Stand: 20.01.2014

cardioscan GmbH · Valentinskamp 30 · 20355 Hamburg · Germany

Fon +49 – 40 – 303 723 30 · Fax +49 – 40 – 303 723 50 · info@cardioscan.de · www.cardioscan.de

Geschäftsführer: Harald Rossbach

Amtsgericht Hamburg HRB 117288 · Ust-IdNr. DE268167789 · StNr. 48/710/02040

Deutsche Bank · BLZ 200 700 24 · Konto 146 77 78 · SWIFT/BIC DEUTDEDBHAM · IBAN DE31 2007 0024 0146 7778 00

Intro

In Ergänzung zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der cardioscan GmbH („cardioscan“) erkennt der Kunde („Kunde“) durch den Erwerb von Produkten der cardioscan, alle im vorliegenden Dokument festgelegten Geschäftsbedingungen für Service- und Supportdienstleistungen als verbindlich an. Dem Kunden ist bekannt, dass die Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung von Service- und Supportdienstleistungen der zu diesem Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt.

1 Gegenstand der Geschäftsbedingungen

cardioscan wird im Rahmen des Servicepakets FLEX Software und Geräte des Kunden warten und betreuen.

2 Bedingungen des Servicepakets und Verfügbarkeit

Der Kunde lädt das auf der Internetseite von cardioscan verfügbare Bestellformular Servicepaket FLEX herunter und sendet es unterschrieben per Fax, Post oder E-Mail an cardioscan:

cardioscan GmbH

Valentinskamp 30

20355 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 303723-30

Fax.: +49 (0) 40 303723-50

E-Mail: kundendienst@cardioscan.de

Annahmezeiten für Serviceaufträge sind:

Montag bis Freitag, jeweils von

09:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

Die telefonische Kontaktaufnahme seitens cardioscan erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag.

Im Rahmen des Servicepakets FLEX erbrachter Support per Telefon oder Fernwartung wird von cardioscan pro angefangene 15 Minuten entsprechend des im Bestellformular vermerkten Preises abgerechnet.

3 Umfang und Durchführung der Wartung/Betreuung

Leistungen, die cardioscan im Rahmen des Servicepakets FLEX erbringt, sind ausschließlich nachfolgend beschriebene Leistungen:

- Diagnose von Hard- und Softwareproblemen per Telefon / Fernwartung
- Problembehebung bei unseren Produkten per Telefonsupport / Fernwartung

- Erneute Installation der cardioscan Software nach Rücksprache mit dem Kunden per Telefon / Fernwartung

Voraussetzung für die Problembeseitigung ist, dass

- das Problem reproduzierbar ist.
- alle Wartungsarbeiten ausschließlich von cardioscan oder dessen Ermächtigten durchgeführt wurden.

Auch die Bearbeitung von Problemen, die telefonisch oder per Fernwartung nicht behoben werden können, wie z.B. Diagnosedienstleistungen direkt am Gerät oder der Reparaturaufwand für defekte Geräte, werden von cardioscan entsprechend des im Bestellformular Servicepaket FLEX angegebenen Preises abgerechnet. Für Versand und die Bereitstellung eventuell vom Kunden gewünschter Leihgeräte fallen ggf. zusätzliche Kosten gemäß der aktuellen Preislisten an.

Folgende Leistungen sind im Servicepaket FLEX NICHT enthalten:

- Unterstützung bei Problemen mit der Betriebssystemsoftware oder Datenbanken von Drittanbietern.
- Austausch von Medien für Software, die nicht von cardioscan stammt, oder für Software, die cardioscan nicht mehr mit neuen Systemen ausliefert.
- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten.
- Gewährleistung, Reparatur oder anderer Service für Drittanbieterprodukte oder kooperativer Support mit Drittanbietern oder Partnern.
- Die Beseitigung von Problemen, die auf fehlerhafte Verschleißteile wie z.B. Patientenkabel, Netzkabel oder Verbindungskabel zu anderen Geräten zurückzuführen sind.
- Installationsservices für obligatorische vom Kunden austauschbare Ersatz- oder Verschleißteile.
- Die Beseitigung von Problemen, die direkten Zugriff auf ein betroffenes Gerät erfordern würden und vom Kunden nicht mit telefonischer Anleitung vorgenommen werden können.
- Jegliche Reparaturen an beschädigten oder fehlerhaften Geräten.
- Kosten für die Abholung und den Transport fehlerhafter, gewarteter oder reparierter Geräte vom und zum Kunden.
- Service für Schäden, die durch Missbrauch, Versehen oder unsachgemäße Verwendung des unterstützten Produkts oder der Komponenten, Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden oder dessen Vertreter, Transport des Systems, Entfernung oder Änderungen an der Ausrüstung oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein weiteres Produkt, für das cardioscan nicht verantwortlich ist, beschädigt wurden. Beispielsweise die Nutzung falscher Netzspannungen, falscher Sicherungen, inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, oder ungeeignete oder unzureichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung.

- Service bei Schäden, die auf Einwirkung von außen (zum Beispiel Sturz, Wasserschäden oder indirekten Blitzeinschlag) zurückzuführen sind.
- Aktivitäten oder Dienstleistungen, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.

4 Pflichten des Kunden

Sollte sich während des Supporteinsatzes herausstellen, dass das Problem auf einen oder mehrere dieser Punkte zurückzuführen ist, behält cardioscan sich vor die bis dahin für den Einsatz benötigte Zeit in Rechnung zu stellen.

(1) Kooperation mit Telefonanalysten

Der Kunde erklärt sich bereit, mit dem cardioscan Telefonanalysten zusammenzuarbeiten und dessen Anweisungen zu befolgen. cardioscan kann den Kunden am Telefon auffordern, das System zu öffnen, Hardware zu entfernen, Software zu manipulieren oder andere diagnostische Aktivitäten auszuführen. Wenn der Kunde die Ferndiagnose per Internet nicht unterstützen oder zulassen möchte oder kann, behält cardioscan sich vor weitere Gebühren für Diagnosedienstleistungen vor Ort oder für die Einsendung zu erheben.

(2) Gewährleistung von Drittanbietern

Bei der Ausführung des Supports muss cardioscan unter Umständen auf Hard- oder Software zugreifen, die nicht von cardioscan hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn cardioscan oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hard- oder Software arbeitet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Erbringung von Services durch cardioscan keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat oder dass bei möglichen Auswirkungen diese durch den Kunden akzeptiert werden. **CARDIOSCAN ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR GEWÄHRLEISTUNGEN DRITTER ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DIE SERVICES VON CARDIOSCAN AUF DIESE GEWÄHRLEISTUNGEN HABEN KÖNNEN.**

(3) Datensicherung

Sicherung aller Daten und Programme auf den betroffenen Speichersystemen vor der Erbringung dieses Services: **CARDIOSCAN ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN** oder für Systemausfälle, die aus den Services oder dem Support oder einer Unterlassung, einschließlich Fahrlässigkeit, seitens cardioscan oder eines Drittanbieters resultieren.

(4) Einhaltung von Pflichten

Wenn der Kunde seinen in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Verpflichtungen nicht nachkommt, ist cardioscan nicht verpflichtet, den Service bereitzustellen.

5 Qualitätsstandards

cardioscan verpflichtet sich, dass die rechtliche und fachliche Kompetenz (selbst oder über Partner) eingebracht wird, die cardioscan in die Lage versetzen, gemäß dieser Geschäftsbedingungen Prüf- bzw. Wartungsarbeiten zu erbringen.

6 Mängelanzeige

Jeder Mangel ist cardioscan schriftlich unter Angabe der Art des Gerätes, der Seriennummer, des Programmteiles und des Mangels, sowie der für die Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung verfügbaren Informationen bekannt zu geben.

7 Haftung

cardioscan haftet für Schäden, sofern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

8 Datenschutz

cardioscan verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten. Überdies garantiert cardioscan dem Kunden, dass bei etwaiger Einsicht in das Datenmaterial der Kunden (etwa Patientendaten) der cardioscan Mitarbeiter sich gemäß den ärztlichen Verschwiegenheitspflichten verhält.

9 Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte dieser Vertrag eine Lücke enthalten, so ist die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen bzw. die Lücke durch eine solche Bestimmung auszufüllen, die den ursprünglichen wirtschaftlichen Absichten der Vertragsparteien am nächsten kommt, ohne dass die übrigen Bestimmungen unwirksam werden.

10 Schriftform, anwendbares Recht, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen zu diesen Geschäftsbedingungen, einschließlich eines Abgehens von diesen Bestimmungen, bedürfen der Schriftform. Alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind ausschließlich am Gerichtsstandort Hamburg zu entscheiden.

11 Übertrag von Rechten und Pflichten

cardioscan ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung auf Dritte zu übertragen, wobei cardioscan für die sorgfältige Auswahl des Dritten haftet.