

ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN AMC ADVANCED METABOLIC CONTROL AG

1. Vertragsgegenstand

1.1 AMC AG (nachfolgend AMC), übernimmt die Wartung der im Wartungsvertrag zwischen AMC und dem Kunden genannten Geräte, einschliesslich der darauf installierten, von AMC gelieferten Basic-Software, nach den Bestimmungen des Wartungsvertrages und dieser Allgemeinen Servicebedingungen. Zusatzgeräte oder sonstiges Zubehör werden von AMC mitgewartet, wenn sie von AMC als integraler Bestandteil der Anlage mitgeliefert wurden und dies technisch möglich ist.

1.2 Die Wartungspflichten von AMC beziehen sich auf den im Wartungsvertrag genannten Aufstellungsort. Will der Kunde die Geräte später insgesamt oder teilweise an einem anderen Ort aufstellen, so muss er AMC hiervon im Voraus schriftlich unterrichten. AMC kann die Zustimmung zur Wartung an anderen Aufstellungsorten in der Schweiz nur aus wichtigem Grund versagen. AMC kann verlangen, dass von ihr benannte Spezialisten zu den mit dem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen Transport- und Installationsarbeiten vom Kunden hinzugezogen werden. Alle mit dem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen unmittelbaren Aufwendungen und Folgekosten von AMC gehen zu Lasten des Kunden.

2. LEISTUNGSUMFANG

2.1 Instandhaltung:

Zur Instandhaltung der Geräte (inkl. Basic-Softwareprodukte) führt AMC einmal jährlich eine Wartungsinspektion mit Sicherheitstests vor Ort beim Kunden durch (vgl. Ziffer 2.3 lit. d – i); ausser bei Kleingeräten, diese müssen zur Wartung an AMC eingesandt werden, wobei der Absender jeweils sämtliche Transport- und Verpackungskosten trägt. Die Wartung erfolgt zu den üblichen Geschäftszeiten (siehe Ziffer 3.1) und wird im Voraus terminlich mit dem Kunden abgestimmt. AMC legt den Umfang und die Bedingungen der Instandhaltungsleistungen jeweils nach den technischen Erfordernissen fest. Diese richten sich nach den Herstelleranweisungen und werden von fachmännisch geschultem Personal durchgeführt.

2.2 Vertragsvarianten:

AMC bietet 2 (zwei) Varianten von Wartungsverträgen an: **Extended Warranty und BASIC**. In Extended Warranty-Wartungsverträgen werden zusätzlich einzelne namentlich bestimmte Bauteile mitberücksichtigt und bei Defekt kostenlos repariert oder ersetzt. Bei Extended Warranty-Verträgen werden alle Bauteile mitberücksichtigt und jegliche Reparaturdienstleistungen kostenlos durchgeführt.

AMC bietet Basic-Wartungsverträge für alle Anlagen an. Abhängig von Geräte-Modell und Geräte-Alter wird das Angebot zudem mit Extended Warranty-Verträgen erweitert.

2.3 Vertragsleistungen:

In der Wartungspauschale sind folgende Leistungen enthalten (sofern dies beim jeweiligen Gerät technisch umsetzbar ist):

Basic-Wartungsvertrag:

- a) die proaktive Wartungsplanung durch AMC;
- b) die einmal jährliche vorbeugende regelmässige Instandhaltung;
- c) die einmal jährliche Überprüfung der wesentlichen Gerätefunktionen;
- d) die einmal jährliche Prüfung, Justierung und Reinigung der mechanischen Teile;
- e) die einmal jährliche Kalibrierung und Prüfung von Messaufnehmern;
- f) die einmal jährliche Durchführung elektrischer Sicherheitstests;
- g) die einmal jährliche Überprüfung und der Abgleich der elektronischen Teile sowie die Durchführung eines Programmtests;
- h) die Mietpauschale für das zur Verfügung stellen von Ersatzgeräten während einer Reparatur (Verfügbarkeit vorausgesetzt; exklusiv Installationsarbeit für Ersatzgerät);
- i) jährlicher Konfigurations Back-Up zu den Geräteeinstellungen;
- j) die Kosten für Anfahrt und Arbeitszeit für die reguläre Wartung;

Zusätzlich:

- k) Rabatt auf Software-Upgrades gemäss Wartungsvertrag
- l) Rabatt auf Mietkosten für Leihgeräte gemäss Wartungsvertrag

Extended Warranty-Wartungsvertrag:

Wie Basic- Wartungsvertragsleistungen (a - l)

Zusätzlich:

- m) kostenloser Ersatz von den gemäss Wartungsvertrag namentlich bezeichneten Bauteilen für reguläre Wartungen;
- n) kostenlose Reparaturen oder Austausch defekter mechanischer und elektronischer Teile;

2.4 Reparatur:

Bei Störungen übernimmt AMC die Instandsetzung der Geräte und Softwareprodukte auf Aufforderung des Kunden. Die Instandsetzung erfolgt durch telefonischen Service und - soweit erforderlich - durch Reparatur- oder sonstige Störungsbeseitigungsmassnahmen am Aufstellungsort. Nur bei Extended Warranty-Wartungsverträgen erfolgt dies kostenlos.

2.5 Ausschlüsse:

Nicht durch die Wartungspauschalen der zwei Wartungsvertragstypen abgegolten sind alle übrigen Leistungen, insbesondere:

- a) Verbrauchsmaterialien;
- b) Die Behebung von Schäden, die durch die Nichtbeachtung von Bedienungsanleitungen durch den Kunden oder sein Personal, durch funktionswidrigen Gebrauch oder unsachgemässe Behandlung der Software und/oder der entsprechenden Datenträger hervorgerufen werden;
- c) die Behebung von Schäden infolge höherer Gewalt, Feuer, Wasser, Feuchtigkeit, Luftverunreinigung, Erschütterung, Transport, Temperatur- und Stromschwankungen (einschliesslich Stromausfall), Eingriffen Dritter, Vandalismus und Unfällen;
- d) Anstrich und Lackierarbeiten;
- e) die Wartung von im Wartungsvertrag nicht erfasstem Zubehör, Änderungen, Anbauten oder sonstigen Einrichtungen;
- f) elektrische Arbeiten ausserhalb der Geräte;
- g) die Überlassung von Upgrades der auf den Geräten installierten Software, welche neben der Behebung von Ablauf Fehlern der Software neue Funktionalität enthalten;
- h) Geräteeinweisung bei Personalwechsel;
- i) die Behebung von Störungen oder Fehlern in Netzwerken, an denen das Gerät angeschlossen ist;
(diese Dienstleistungen können durch einen separaten IT Softwarevertrag auf Anfrage abgeschlossen werden)

- j) weitem Kosten für Dienstleistungen, die nicht im Zusammenhang stehen mit einer regulären Wartung oder einer Reparaturanfrage.

2.6 AMC wird von der Verpflichtung zur Wartungspflicht befreit, wenn

- an den Geräten Änderungen vorgenommen wurden, die wichtige Funktionen betreffen oder bei denen gesetzliche Vorschriften nicht mehr eingehalten werden;
- die örtlichen Gegebenheiten eine Gefährdung des AMC-Personals darstellen;
- die Aufstellung des Geräts ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AMC verändert wurde;
- die Wartungsarbeiten von nicht AMC autorisiertem Personal vorgenommen worden sind;
- die Wartungsarbeiten durch Beseitigen oder Hinzufügen von Zubehör oder Zusätzen durch den Kunden erschwert werden.

AMC wird nur hinsichtlich derjenigen Geräte von der Wartungspflicht befreit, für welche eine der vorgenannten Voraussetzungen zutrifft. Die in diesem Zusammenhang entstehenden Mehrkosten z.B. für zusätzliche Anfahrts- und Einsatzzeit der Servicetechniker gehen, unabhängig von der Vertragswahl, vollständig zu Lasten des Kunden.

2.7 AMC wird von der Wartungspflicht vorübergehend befreit, wenn sie die Wartung aufgrund von Hindernissen, die ausserhalb ihres Einflusses liegen, nicht erbringen kann. In diesem Fall verlängern sich alle Termine und Fristen angemessen. Die in diesem Zusammenhang entstehenden Mehrkosten z.B. für zusätzliche Anfahrts- und Einsatzzeit der Servicetechniker gehen, unabhängig von der Vertragswahl, vollständig zu Lasten des Kunden.

3. WARTUNGSBEREITSCHAFT

AMC erbringt die Wartungsleistungen innert angemessener Reaktionszeit und innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und zwar wie folgt:

Montag bis Freitag: 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr

mithin nicht an Samstagen, Sonntagen oder (eidgenössischen oder kantonal anerkannten) Feiertagen.

Mehraufwände ausserhalb der Geschäftszeiten werden nach Kundenwunsch vorgängig abgesprochen und vereinbart.

4. MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

4.1 Bei der Nutzung der Geräte sowie bei Meldung und Eingrenzung von Störungen muss der Kunde die Bedienungsanleitung und eventuelle sonstige Hinweise von AMC beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Massnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.

4.2 Der Kunde muss AMC über festgestellte Störungen in den Programmabläufen umgehend benachrichtigt werden.

4.3 Der Kunde gibt AMC die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Reaktion und zur Durchführung der Wartungs-/ Reparaturarbeiten. AMC erhält insbesondere freien Zugang zu den Geräten. Der Kunde hält alle für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (einschliesslich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese den Mitarbeitern von AMC im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.

4.4 Auf Wunsch von AMC stellt der Kunde einen Beauftragten als Ansprechpartner und zur Unterstützung des Wartungspersonals am Aufstellungsort zur Verfügung.

4.5 Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten wird der Kunde auf Aufforderung von AMC hin Programme, Daten, Datenträger, Änderungen und Anbauten unverzüglich entfernen.

4.6 Auszutauschende Teile wird der Kunde auf Verlangen an AMC einsenden. Die Verpackungsvorschriften von AMC sind hierbei zu beachten. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von AMC über.

4.7. Werden Geräte oder Teile versandt, übernimmt der jeweilige Absender (ob AMC oder Kunde) das Transportrisiko und die Kosten.

4.8 Ohne abgeschlossene Backup & Recovery Service (Pack 1-3) von AMC ist der Kunde verantwortlich für die gesamte Datensicherung.

5. VERGÜTUNG

5.1 Der Kunde entrichtet an AMC für die in Ziffer 2.3 beschriebenen Leistungen vorschüssig eine jährliche Wartungspauschale, welche jeweils im Januar fakturiert wird. Sämtliche Preise verstehen sich exklusive MwSt.

5.2 Für zusätzliche, nicht mit der Wartungspauschale abgegoltene Leistungen, stellt AMC alle Personal-, Reise-, Unterbringungs- und Materialkosten nach den jeweils aktuellen Preisen gesondert in Rechnung. Mit Unterzeichnung bestätigt der Kunde, über die aktuellen Preise informiert worden zu sein und diese zu akzeptieren.

5.3 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, sind sämtliche Rechnungen in Schweizer Franken zahlbar und ohne Abzüge innert 30 Tagen nach Faktura Datum zu begleichen. Rechnungen in Fremdwährungen sind in der entsprechenden Währung ohne Abzüge zu bezahlen.

5.4 Allfällige Anpassungen der jährlichen Wartungspauschale erfolgen nach Massgabe der Entwicklung des Landesindex für Konsumentenpreise (LIKPI) jeweils auf den 1. Januar eines jeden Jahres. Massgebend ist der Indexstand Ende November des jeweiligen Vorjahres.

5.5 Aufgrund der stetig ansteigenden Energiekosten (z.B. Treibstoffkosten) werden diese Energiekosten in Form eines Energiezuschlages dem Kunden weiterverrechnet. Bei Wartungsverträgen sind im ersten Vertragsjahr die Energiezuschläge bei Vertragsabschluss bereits in der Wartungspauschale berücksichtigt. Steigen die Energiekosten weiter, kann AMC in den Folgejahren den Energiezuschlag anheben. Die Anpassung erfolgt ohne schriftliche Vorankündigung, wenn sie weniger als 1% der Wartungspauschale ausmacht. Die Erhöhung des Energiezuschlages ist jedoch auf der Rechnung aufgeführt.

6. HAFTUNG

Im Falle des Verzugs, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung, Sach- oder Rechtsgewährleistung kann der Kunde - sofern eine AMC gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos verstrichen ist - vom Vertrag zurücktreten.

Alle rechtlichen Bestimmungen und Regelungen gelten gemäss OR.

7. VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG

7.1 Der BASIC- und Extended Warranty Wartungsvertrag beginnen jeweils nach Ablauf der Garantiezeit. Die Vertragslaufzeit ist mindestens 3 (drei) Jahre bis maximal 8 (acht) Jahre möglich. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils stillschweigend um 1 (ein) Jahr. Vorbehältlich dieser Mindestdauer können beide Vertragsparteien den Vertrag jederzeit schriftlich mit einer Frist von 2 (zwei) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen. Vereinbaren die Parteien hingegen eine feste Vertragslaufzeit, endet der Vertrag ohne Kündigung zu diesem vereinbarten Zeitpunkt. Eine vorzeitige Kündigung ist in diesem Fall nicht möglich. Erwirbt der Kunde während der festen Laufzeit des Wartungsvertrages ein neues System bei AMC und gibt er das unter Vertrag befindliche System in Zahlung, kann eine Sonderregelung vereinbart werden.

Der Extended Warranty-Wartungsvertrag kann nur bis maximal nach Installation abgeschlossen werden. Die Vertragslaufzeit endet nach einer festen Laufzeit mindestens 1 (eins) Jahr bis maximal 8 (acht) Jahren.

7.2 Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Vertragspartner, diesen Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Ist der Vertrag vorzeitig aus einem von AMC zu vertretenden, wichtigen Grund gekündigt worden, verpflichtet sich AMC, dem Kunden vorschüssig bezahlte Wartungsgebühren pro rata temporis zurückzuerstatten. Dies gilt nicht, sofern die vorzeitige Vertragsbeendigung auf Umständen beruht, die vom Kunden zu vertreten sind.

7.3 AMC kann den Wartungsvertrag wegen Zahlungsverzugs des Kunden nur kündigen, wenn diesem eine zweiwöchige Nachfrist zur Zahlung des rückständigen Betrags mit der Erklärung gesetzt wurde, dass AMC bei Nichtzahlung innerhalb dieser Frist den Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung kündigen werde. Ziffer 8.2 gilt entsprechend.

7.4 Fallen nach Kundgabe der Hersteller Anlagen z.B. altersbedingt „Out of Service“, können keine Ersatzteile, Module und Bauteile für Reparaturen und Wartungen durch AMC mehr garantiert werden. In diesem Fall informiert AMC den Kunden noch vor Fälligkeit der folgenden Jahresrechnung und bemüht sich, wo möglich, ihre Wartungspflicht im laufenden Jahr noch zu erfüllen. Ein bestehender Wartungsvertrag wird aber in jedem Falle unmittelbar mit Wirkung auf das Folgejahr beendet.

8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

8.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche aus diesem Vertrag ohne schriftliche Zustimmung von AMC an Dritte abzutreten.

8.2 Wünscht der Kunde nicht von AMC gelieferte PC-Systeme für Messgerät und Software-Komponenten, gelten zusätzliche Bestimmungen (siehe Anhang A). Extended Warranty-Wartungsverträge können in diesem Falle nicht angeboten werden.

8.3 Ergänzungen oder Änderungen des vorliegenden Wartungsvertrags bedürfen der Schriftlichkeit.

Diese Allgemeinen Servicebedingungen gehen denjenigen des Kunden vor.

AMC behält sich jederzeitige Änderungen der Allgemeinen Servicebedingungen vor. Diese werden dem Kunden auf dem Zirkularweg oder auf andere geeignete Weise bekanntgegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

8.4 Ausschliessliche Gerichtsstände für alle im Rahmen der Durchführung des Wartungsvertrages entstehenden Streitigkeiten sind der Geschäftssitz von AMC. AMC behält sich das Recht vor, gegen den Kunden an dessen Geschäftssitz vorzugehen.

8.5 Der Wartungsvertrag, einschliesslich dieser Allgemeinen Servicebedingungen, untersteht schweizerischem Recht.

ANHANG A

Bestimmungen für den Einsatz von nicht von AMC gelieferten PC-Systemen und Softwarekomponenten

Grundsätzliches

AMC bietet für alle PC-unterstützten Messgeräte und Softwarekomponenten das geeignete Computersystem. Die Erfahrung hat gezeigt, dass die verschiedenen Hochleistungs-Programme zum Teil sehr individuelle Systemanforderungen und Konfigurationen benötigen. Um die Funktionstüchtigkeit und Zuverlässigkeit der kompletten Anlagen zu gewährleisten, empfehlen wir jeweils die Anschaffung der Anlage mit dem, von AMC offerierten, und dementsprechend auf dessen Kompatibilität und Qualität hin geprüften PC-Systems.

Werden für Messgerät und Software-Komponenten nicht von AMC gelieferte PC-Systeme und Softwarekomponenten (nachfolgend Rechner genannt) eingesetzt, gelten nachfolgende Bestimmungen:

- 1 Aus sicherheitstechnischen Gründen dürfen für Medizin-Diagnostikgeräte nur Hardware-Komponenten eingesetzt werden, welche die grundlegenden Anforderungen gemäss EG-Richtlinie 93/42/EWG erfüllen und mit einem CE-Kennzeichen versehen sind.
- 2 AMC muss sämtliche Ansprüche (Garantie, Haftpflicht etc.), welche in Zusammenhang mit inkompatiblen Rechner geltend gemacht werden, kategorisch ablehnen. Für die übrigen Ansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Servicebedingungen.
- 3 Die entsprechenden Systemanforderungen müssen vorgängig durch den Hardware-Lieferanten bei AMC angefragt werden. Erforderliche Systemerweiterungen werden nach Aufwand verrechnet.
- 4 Den Mehraufwand für die Installation und die Anpassung des Rechners an die örtlichen Gegebenheiten verrechnen wir anhand der effektiv benötigten Arbeitszeit zu den üblichen Konditionen.
- 6 AMC möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass bei später auftretenden Hardware- und Softwareproblemen, welche auf eine Inkompatibilität oder Konfiguration des verwendeten Rechners zurückzuführen sind, keine Garantieleistungen unsererseits erbracht werden können.

7 Die eingesetzten Rechner dürfen nur mit den vereinbarten Messgeräten und den entsprechenden Softwarekomponenten betrieben werden.

8 Bei der nachträglichen Installation von fremder Software (jegliche Programme wie MS-Office, Anwendungs- und Unterhaltungssoftware) und fremden PC-Komponenten (Speicher, Schnittstellen, Modem etc.) ohne schriftliche Vereinbarung mit AMC, erlöschen sämtliche Garantie- und Serviceansprüche im Zusammenhang mit der Anlage.

9 AMC behält sich jederzeit das Recht vor, die Installation einer Hard- oder Software-Komponente auf einem Rechner zu verweigern.

10 Computer werden grundsätzlich nur vom Netzbetreiber selbst, oder von AMC in Zusammenarbeit mit dem Netzwerkverantwortlichen in ein Netzwerk eingebunden. Sollte der Kunde die Einbindung des PC durch AMC wünschen, muss eine schriftliche Erklärung vom Kunden unterschrieben werden, welche AMC von der Haftung für sämtliche Störungen im Zusammenhang mit infektiösen Programmen (z.B. Viren, Würmer, Trojaner usw.) ausschliesst.

11 Die PC-Systeme werden von AMC grundsätzlich mit dem Microsoft Standard Antivirus-Programm geliefert. Bei der Einbindung in ein Netzwerk oder bei einem Anschluss ans Internet, trägt der Anwender die Verantwortung für sämtliche durch infektiöse Programme (z.B. Viren, Würmer, Trojaner usw.) verursachte Schäden.

12 Oben genannte Bedingungen können nach schriftlicher Vereinbarung geändert werden.