

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der Roche Diagnostics Deutschland GmbH

(im Folgenden "Roche" genannt)

Stand: 1. September 2011

1. Allgemeines - Geltungsbereich

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Serviceleistungen, die Roche für oder im Zusammenhang mit Roche Diagnostics Analysesystemen ("Systeme") erbringt. Sie gelten sowohl für Serviceleistungen an Systemen, die in einem Servicevertrag (Wartungsvertrag, Wartungsvertrag mit Serviceeinsätzen, Comfort-Vertrag oder vereinbarte Zusatzleistungen, zusammen als "Servicevertrag" bezeichnet) zwischen Roche und dem Kunden vereinbart sind als auch für Serviceleistungen aufgrund von Einzelaufträgen des Kunden. Sie gelten nicht, insoweit individualvertraglich zwischen den Vertragsparteien etwas anderes vereinbart wurde.
- 1.2 Entgegenstehenden oder abweichenden allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Sie werden nur Vertragsinhalt, wenn Roche ihnen im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich zustimmt.
- 1.3 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn Roche in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos ausführt.
- 1.4 Alle Vereinbarungen, die zwischen Roche und dem Kunden zur Ausführung der Serviceleistungen geschlossen werden, insbesondere der Abschluss oder die Änderung von Serviceverträgen, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

2. Leistungsumfang

2.1 Allgemeines

Der Umfang und der Inhalt der Serviceleistungen werden im jeweiligen Servicevertrag, ggf. der dazugehörigen Leistungsbeschreibung, dem Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmt, die jeweils Bestandteil des Servicevertrages sind. Der Umfang und der Inhalt von Serviceleistungen, die nicht in einem Servicevertrag vereinbart sind ("Einzelaufträge"), bestimmt sich nach dem Einzelauftrag, dem Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit Vertragsbestandteile inhaltlich widersprüchlich zueinander sind, gilt folgende Geltungsreihenfolge: Servicevertrag (ggf. mit dazugehörigen Leistungsbeschreibung) bzw. Einzelauftrag, Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.2 Wartungsverträge

Im Rahmen eines Wartungsvertrages erbringt Roche zur Überwachung und Erhaltung der Funktionalität des Systems als Mindestleistung eine je nach System vorbestimmte Anzahl von Wartungen (Dienstleistungen), in der Regel vor Ort, deren Umfang sich nach dem für das jeweilige System geltenden Arbeitsprotokoll richtet. Mit dem Wartungspreis (Serviceentgelt) sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und diejenigen Ersatzteile abgegolten, die im Rahmen des Wartungseinsatzes vor Ort aus dem für die jeweiligen Systeme spezifizierten Wartungskits mit Verschleiß-, Verbrauchs- bzw. Ersatzteilen entnommen und in die Systeme eingebaut werden können.

2.3 Serviceeinsätze

Sind Serviceeinsätze vereinbart, erbringt Roche zusätzlich zu den Leistungen gemäß Ziffer 2.2, die je nach dem Inhalt des abgeschlossenen Servicevertrages mit dem Kunden vereinbarte Anzahl von Serviceeinsätzen (Dienstleistungen).

2.4 Comfort-Vertrag

Im Rahmen des Comfort-Vertrages erbringt Roche zusätzlich zu den Leistungen gemäß Ziffern 2.2 und 2.3 alle erforderlichen Serviceeinsätze, um im Störfall die Betriebsbereitschaft des Systems wieder herzustellen (Werkleistungen). Mit dem Serviceentgelt sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und die ausgetauschten Ersatzteile abgegolten.

2.5 Abholung und Rücktransport

Der Servicevertrag kann vorsehen, dass für bestimmte Systeme Leistungen nicht vor Ort, sondern zentral erbracht werden. In diesem Fall umfasst das Serviceentgelt die Abholung des Systems beim und dessen Rücktransport zum Kunden.

2.6 Software-Updates

Software-Updates sind im Leistungsumfang von Serviceverträgen nur enthalten, sofern es sich um vom System-Hersteller verbindlich vorgeschriebene Weiterentwicklungen von Software zur Steuerung der Systeme handelt.

2.7 Hotline-Service

Roche unterhält einen zentralen Hotline-Service, der den Kunden von Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen), sowie an Samstagen, Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr bei der Nutzung der Systeme berät und bei der Lösung auftretender Probleme unterstützt.

Für die Inanspruchnahme des Hotline-Service durch Kunden, die keinen Servicevertrag abgeschlossen haben, kann Roche eine Pauschale gemäß der Preisliste im Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" in Rechnung stellen. Kunden mit Servicevertrag werden bei Inanspruchnahme zu den Verfügbarkeitszeiten Montag bis Freitag keine Pauschalen in Rechnung gestellt. Außerhalb dieser Zeiten können von Roche die jeweils vereinbarten oder laut Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" gültigen Pauschalen in Rechnung gestellt werden.

2.8 Teleservice

Für Kunden, die einen Servicevertrag abgeschlossen haben, steht für die im Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" entsprechend gekennzeichneten Systeme ein Teleservice zur Verfügung, der im Störfall zu den in Ziffer 2.7 genannten Zeiten im Wege von direkter Datenkommunikation zwischen dem System beim Kunden und Roche eine Ferndiagnose, Fernsteuerung und Fernwartung ermöglicht. Roche wird im Rahmen des Teleservice auf Anforderung des Kunden insbesondere daran arbeiten, Systemstörungen zu beseitigen und die Verfügbarkeit des Systems durch Fernzugriff wiederherzustellen.

2.9 Vor-Ort-Einsätze

Vor-Ort-Einsätze werden nur erbracht, wenn und soweit diese Gegenstand des Servicevertrags sind oder mit dem Kunden gesondert vereinbart werden. Der Zeitpunkt der Erbringung solcher Einsätze bedarf der Vereinbarung mit Roche. Roche bietet dem Kunden gemäß dem Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" gegen besondere Vergütung einen tagesaktuellen Vor-Ort-Service an, bei dem Roche spätestens am gleichen Kalendertag mit der Störungsbeseitigung beginnt, wenn durch den Kunden entsprechend rechtzeitig die Störung bei Roche gemeldet wurde. Im Übrigen werden die Servicezeiten in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Servicevertrages ausgewiesen. Änderungen der Servicezeiten werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

2.10 Roche ist berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.11 Die Lieferung von Reagenzien und Verbrauchsmaterialien wie insbesondere Kalibratoren, Kontrollen, Druckerpapier und Küvetten ist nicht Gegenstand der Serviceverträge.

2.12 Sofern nicht abweichend mit dem Kunden schriftlich vereinbart, ist Roche nicht verpflichtet, folgende Leistungen zu erbringen:

- (a) Beseitigung von Störungen, die aufgrund höherer Gewalt, fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhaltens des Kunden oder Dritter entstanden sind, insbesondere durch nicht ordnungs- und bestimmungsgemäßen Gebrauch der Systeme entsprechend der Systembeschreibung und Bedienungsanleitungen. Dies gilt auch bei Verwendung von Reagenzien, Betriebsmaterial, Zubehör und sonstigen Komponenten, die nicht den Spezifikationen von Roche entsprechen oder nicht mit dem System kompatibel sind.
- (b) Tätigkeiten, in die der Kunde ausweislich eines Schulungsprotokolls eingewiesen wurde und bezüglich der es dem Kunden zumutbar ist, sie selbst vorzunehmen. Dies gilt insbesondere für Tätigkeiten, die mit der Verwendung der in den jeweils gültigen Roche-Preislisten als verkäuflich ausgewiesenen Reagenzien, Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen verbunden sind oder die in der jeweiligen Bedienungsanleitung als "Wartungsaufgaben des Kunden" bezeichnet sind.
- (c) Einarbeitungen und Schulungen
Einarbeitungen, Schulungen, in vorstehend (a) bzw. (b) genannte und sonstige nicht im Servicevertrag vereinbarte Leistungen werden nach entsprechender Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung erbracht.

- 2.13 Wird durch vom Kunden zu vertretende Umstände (z. B. unzureichendes Parkplatzangebot, Nichteinhaltung von Terminabsprachen oder besondere Sicherheitsanforderungen) ein erhöhter Serviceaufwand verursacht, ist Roche berechtigt, Zuschläge für den höheren Serviceaufwand in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus ist Roche in diesen Fällen berechtigt, einseitig die Reaktionszeiten im angemessenen Umfang zu verlängern.

3. Erbringung der Serviceleistungen durch Roche und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Servicearbeiten sollen nur durch Servicemitarbeiter von Roche, Subunternehmer, die Roche schriftlich beauftragt hat, oder im Umgang mit dem jeweiligen System geschulte Personen durchgeführt werden. Der Kunde hat jedoch in den Fällen der Ziffer 2.12 (b) selbst tätig zu werden.
- 3.2 Der Kunde hat entsprechend den Installationsrichtlinien von Roche die systemspezifischen Umgebungsbedingungen sicherzustellen und die benötigten Versorgungseinrichtungen und Verbrauchsgüter (z. B. Strom-, Wasser- und Druckluftversorgung gemäß den Systemvorgaben) sowie einen Telefon- oder Netzwerkzugang zur Ermöglichung des Teleservice bereitzustellen. Soweit vom Kunden benötigt, hat dieser eine unterbrechungsfreie Stromversorgung sicherzustellen.
- 3.3 Der Kunde zeigt Roche rechtzeitig an, falls die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiven oder sonstigen ionisierenden Strahlungen zu rechnen ist. Der Kunde nimmt alle Strahlenschutzverpflichtungen wahr, die sich aus der Strahlenschutzverordnung nach dem Bundesatomgesetz bzw. der Röntgenverordnung, jeweils in der gültigen Fassung, für Servicearbeiten in den genannten Bereichen ergeben.
- 3.4 Der Kunde hält von Roche gelieferte bzw. zur Verfügung gestellte Hilfsmittel, insbesondere technische Geräte, Wartungspläne sowie Handbücher und Systemdokumentation für Serviceleistungen verfügbar. Soweit nicht anders vereinbart, verbleiben solche Hilfsmittel im Eigentum von Roche. Dies gilt auch dann, wenn sie am Installationsort aufbewahrt werden.
- 3.5 Roche kann defekte Systemteile oder Baugruppen nach eigener Wahl austauschen oder instand setzen. Ausgetauschte Systemteile oder Baugruppen gehen in das Eigentum von Roche über.
- 3.6 Beabsichtigte Standortwechsel der Systeme sind Roche rechtzeitig im Voraus schriftlich bekannt zu geben.

4. Vergütung (Serviceentgelte) und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Der Kunde zahlt Roche die im jeweiligen Servicevertrag, im Roche-Prospekt "Zielsichere Serviceangebote" oder im Einzelauftrag mit dem Kunden vereinbarten Serviceentgelte.
- 4.2 Bei Serviceverträgen ist Roche berechtigt, einseitig das Serviceentgelt durch schriftliche Mitteilung gegenüber dem Kunden mit einer Vorankündigungsfrist von einem Monat zu ändern. Stimmt der Kunde dem neuen Serviceentgelt nicht zu, ist er berechtigt, den Servicevertrag innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung zum Beginn der Gültigkeit der geänderten Serviceentgelte zu kündigen.
- 4.3 Serviceleistungen für nachträglich in den Servicevertrag aufgenommene Systemerweiterungen werden entsprechend der zum Zeitpunkt der Aufnahme gültigen Serviceentgelte berechnet.
- 4.4 Preisangaben und sonstige Konditionen in Katalogen, Prospekten und Preislisten geben lediglich den Stand der Ausgabe wieder. Einzelaufträge des Kunden verstehen sich zu den am Tage des Eingangs des Auftrags bei Roche gültigen Preisen und Konditionen. Roche teilt dem Kunden die jeweils maßgeblichen aktuellen Preise und Konditionen mit.
- 4.5 Einzelaufträge für Wartungen an Systemen werden dem Kunden auf Anfrage angeboten.
- 4.6 Die im Rahmen von Serviceverträgen anfallenden Serviceentgelte werden je nach Vereinbarung für ein Vertragsjahr oder anteilig monatlich, vierteljährlich bzw. halbjährlich jeweils zu Beginn einer Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt.
- 4.7 Alle angegebenen Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Rechnungsbeträge sind sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug zu zahlen.
- 4.8 Roche behält sich vor, Zahlungen zur Begleichung der ältesten fälligen Forderungen zuzüglich der darauf aufgelaufenen Verzugszinsen und Kosten zu verwenden, und zwar in der Reihenfolge Kosten, Zinsen, Forderung.
- 4.9 Gegen Ansprüche von Roche kann der Kunde durch schriftliche Erklärung gegenüber Roche nur aufrechnen, wenn seine Gegenforderung unbestritten ist oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt.
- 4.10 Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts wegen nicht anerkannter oder nicht rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche ist ausgeschlossen, soweit diese Ansprüche nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- 4.11 Roche hat das Recht, Leistungen zu verweigern, wenn nach Abschluss des Vertrages erkennbar wird, dass der Anspruch auf die Zahlung durch mangelnde Zahlungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird. Das Leistungsverweigerungsrecht entfällt, wenn die Zahlung bewirkt wird oder der Kunde eine angemessene Sicherheit stellt. Roche hat das Recht, dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen, in der der Kunde Zug um Zug gegen Erbringung der Leistung entweder die Zahlung zu erbringen hat oder eine Sicherheit für die Leistung leistet. Nach erfolglosem Ablauf der Frist hat Roche das Recht, den Servicevertrag fristlos zu kündigen oder bei einem Einzelauftrag vom Vertrag zurück zu treten. Weitergehend hat Roche im vorgenannten Fall der Vermögensverschlechterung des Kunden das Recht, die Erbringung der Leistung nur noch gegen Vorauskasse oder Leistung einer angemessenen Sicherheit zu erbringen.

5. Zahlungsverzug

- 5.1 Ist der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, wird ein Scheck nicht ordnungsgemäß eingelöst, erfolgt kein Ausgleich im Bankabbuchungsauftragsverfahren oder tritt in den Vermögensverhältnissen des Schuldners eine wesentliche Verschlechterung ein, werden alle noch offenen Forderungen einschließlich eventuell gestundeter Forderungen von Roche gegen den Kunden zur sofortigen Zahlung fällig.
- 5.2 Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug oder überschreitet er im Falle eines beiderseitigen Handelsgeschäfts das eingeräumte Zahlungsziel, werden Zinsen in Höhe von 8 % p. a. über dem jeweils gültigen Basiszinssatz fällig. Ansprüche von Roche auf Ersatz eines weitergehenden Schadens bleiben vorbehalten.

6. Höhere Gewalt, Vertragshindernisse

Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbarer Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmangel, rechtmäßige Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von der leistungspflichtigen Vertragspartei nicht zu vertretende Hindernisse, welche die Leistung und/oder die Abnahme verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien diese Vertragspartei für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistung oder Abnahme. Dies gilt auch, wenn die Umstände bei Zulieferern eintreten. Die vorbezeichneten Umstände sind auch dann nicht von der leistungspflichtigen Vertragspartei zu vertreten, wenn sie während eines bereits vorliegenden Verzuges entstehen. Schadensersatzansprüche bestehen insoweit nicht.

7. Gewährleistung

- 7.1 Im Rahmen von Wartungsverträgen (Ziffer 2.2) oder von zusätzlich vereinbarten Serviceeinsätzen (Ziffer 2.3) wird Roche seine Dienstleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftsmanns erfüllen. Eine Mangelhaftung besteht insoweit nicht. Dasselbe gilt für diesbezügliche Einzelaufträge.
- 7.2 Bei Comfort-Verträgen und Einzelaufträgen, die Werkleistungen zum Inhalt haben, richtet sich die Haftung für Mängel nach Ziffern 7.3 - 7.7.
- 7.3 Roche haftet innerhalb eines Zeitraumes von 12 Monaten, beginnend mit der Abnahme des Werkes, falls eine solche ausgeschlossen oder nicht erfolgt ist, mit dessen Vollendung, für die Mangelfreiheit der Werkleistung.
- 7.4 Ansprüche des Kunden wegen Mängeln sind bei unwesentlichen Sachmängeln ausgeschlossen. Ein unwesentlicher Sachmangel liegt insbesondere vor, wenn der Wert oder die Tauglichkeit für eine gewöhnliche Verwendung nur unerheblich gemindert ist.
- 7.5 Bei Mangelhaftigkeit der Werkleistung kann Roche zunächst nach seiner Wahl nachbessern oder ein neues Werk herstellen (Nacherfüllung). Roche hat das Recht, eine fehlgeschlagene Nacherfüllung zu wiederholen. Roche kann die Nacherfüllung verweigern, wenn sie für Roche mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.
- 7.6 Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen, verweigert, unzumutbar oder hat der Kunde Roche erfolglos eine Frist zur Nacherfüllung gesetzt oder ist eine Fristsetzung entbehrlich, ist der Kunde berechtigt, Minderung zu verlangen oder, sofern es sich um einen Einzelauftrag handelt, vom Vertrag zurückzutreten. Das Recht, Schadensersatz oder Ersatz für vergebliche Aufwendungen zu verlangen, ist nach Maßgabe von Ziffer 8 beschränkt.
- 7.7 Ansprüche wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit (a) Systeme von nicht ausgewiesenen oder nicht ausreichend qualifizierten Personen benutzt oder repariert wurden oder (b) Systeme mit ungeeigneten Proben beschickt wurden oder (c) Mängel durch Einbau oder Anschluss von Komponenten (Hard- bzw. Software) bedingt sind, die nicht von Roche

stammen, getestet oder freigegeben wurden oder (d) durch Verwendung von Reagenzien verursacht wurden, die nicht den Qualitätsanforderungen von Roche entsprechen oder nicht mit dem System kompatibel sind. Der Ausschluss von Mängelansprüchen nach dieser Ziffer greift nicht ein, wenn der Mangel nicht auf den unter Buchstaben (a) bis (d) genannten Umständen beruht.

8. Rücktritt und Schadensersatz statt der Leistung

- 8.1 Besteht zwischen den Vertragsparteien ein Servicevertrag, ist ein Rücktrittsrecht des Kunden ausgeschlossen. Die Kündigung von Serviceverträgen richtet sich nach den Regelungen in Ziffer 11.
- 8.2 Erbringt Roche eine fällige Leistung nicht oder nicht vertragsgemäß ("Pflichtverletzung"), ist der Kunde nur dann zu Schadensersatz statt der Leistung oder, sofern es sich um einen Einzelauftrag handelt, zu Schadensersatz statt der Leistung oder zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- wenn es sich um eine nicht unerhebliche Pflichtverletzung durch Roche handelt, und
 - wenn er Roche schriftlich aufgefordert hat, die Leistung binnen einer angemessenen Frist von mindestens 14 Tagen zu erbringen, und
 - Roche dennoch nicht binnen dieser Frist geleistet hat.
- 8.3 Unberührt von diesem Abschnitt 8 bleiben gesetzliche Regelungen über
- Fälle, in denen es keiner Fristsetzung bedarf (etwa bei ernsthafter und end gültiger Leistungsverweigerung des Schuldners; wenn besondere Umstände vorliegen, die eine sofortige Geltendmachung rechtfertigen; bei Fixgeschäften; wenn der Schuldner wegen Unmöglichkeit oder Unvermögens nicht zu leisten hat und der Gläubiger deswegen zum Rücktritt berechtigt ist; §§ 323 Abs. 2, 326 Abs. 5, 281 Abs. 2 BGB);
 - Fälle, in denen wegen der Art der Pflichtverletzung an die Stelle einer Fristsetzung eine Abmahnung tritt (§§ 323 Abs. 3, 281 Abs. 3 BGB);
 - Fälle, in denen bereits vor Fälligkeit ein Rücktritt statthaft ist (§ 323 Abs. 4 BGB); Fälle, in denen trotz erfolgter Teilleistung ein Rücktritt von der gesamten Leistung statthaft ist (§ 323 Abs. 5 BGB);
 - Fälle, in denen trotz erfolgter Teilleistung ein Rücktritt von der gesamten Leistung statthaft ist (§ 323 Abs. 5 BGB);
 - Fälle, in denen der Rücktritt ausgeschlossen ist (§ 323 Abs. 6 BGB);
 - Fälle, in denen der Leistungsanspruch wegen eines Schadensersatzverlangens ausgeschlossen ist (§ 281 Abs. 4 BGB); sowie
 - das Recht des Schuldners auf Rückforderung des bereits Geleisteten beim Verlangen von Schadensersatz statt der Leistung (§ 281 Abs. 5 BGB). In der Fristsetzung ist insbesondere diejenige fällige Leistung genau zu bezeichnen, wegen der die Fristsetzung ausgesprochen wird (qualifizierte Fristsetzung).
- 8.4 Falls Roche auch innerhalb der vom Kunden gesetzten Frist nicht oder nicht vertragsgemäß geleistet haben sollte, kann Roche den Kunden unter Setzung einer angemessenen Frist auffordern sich zu erklären, ob er weiter auf der Erbringung der Leistung besteht.

9. Haftung

- 9.1 Eine Haftung von Roche - gleich aus welchem Rechtsgrund - tritt nur ein, wenn der Schaden durch leicht fahrlässige Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verursacht worden oder auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Roche zurückzuführen ist.
- 9.2 Haftet Roche für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen Roche bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste.
- 9.3 Schadensersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, nach dem Arzneimittelgesetz sowie wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder wegen der Übernahme einer Garantie bleiben unberührt.
- 9.4 Soweit die Haftung von Roche ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 9.5 Der Kunde ist verpflichtet, Roche von allen Schäden unverzüglich und umfassend zu unterrichten. Insbesondere in Fällen der Inanspruchnahme des Kunden durch Dritte wird der Kunde Roche unverzüglich und umfassend informieren und Roche die Möglichkeit einräumen, auf die Schadensentwicklung Einfluss zu nehmen. Roche ist berechtigt, auf eigene Kosten von Roche gelieferte Software beim Kunden zu ändern, um eine Verletzung oder behauptete Verletzung von Schutzrechten Dritter zu vermeiden oder zu beseitigen.
- 9.6 Roche haftet nicht für die Folgen unsachgemäßer Änderung oder Behandlung der Systeme, insbesondere nicht für durch Verwendung ungeeigneter Reagenzien verursachte Schäden oder die Folgen mangelhafter Wartung seitens des Kunden oder Dritter sowie für Schäden, die auf normalem Verschleiß beruhen.
- 9.7 Die Haftung von Roche ist insbesondere ausgeschlossen für Schäden und Folgen, die darauf beruhen, dass der Kunde gelieferte Hard- bzw. Software mit damit nicht kompatibler oder nicht von Roche getesteter und entsprechend freigegebener Hard- und Software oder sonstigen Komponenten verwendet. Das gleiche gilt bei Änderungen an der von Roche gelieferten Hard- und Software. Dieser Abschnitt 9.7 findet keine Anwendung, soweit Roche einer solchen Handlung oder Verwendung zuvor schriftlich zugestimmt hat.
- 9.8 Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet Roche ebenfalls nur im Rahmen dieses Abschnitts 9. Eine Haftung von Roche für solche Schäden entfällt, wenn und soweit sie darauf beruhen, dass der Kunde keine angemessene Vorsorge gegen Datenverlust, insbesondere durch Anfertigung von Sicherungskopien aller Programme und Daten, vorgenommen hat. Die Anfertigung von Sicherungskopien hat in den im Tätigkeitsbereich des Kunden üblichen zeitlichen Abständen zu erfolgen, soll aber mindestens einmal täglich vorgenommen werden.
- 9.9 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, so ist Roche berechtigt, Ersatz des ihr entstandenen Schadens einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen.

10. Datenschutz und Geheimhaltung


- 10.1 Roche erbringt ihre Leistungen auf der Grundlage der Angaben des Kunden und nur mit dessen jeweiliger Zustimmung. Eine Verarbeitung von personenbezogenen - insbesondere von patientenbezogenen - Daten ist von Roche weder gewollt noch beabsichtigt und für die Erbringung der Leistungen nach den Serviceverträgen auch nicht erforderlich.
- 10.2 Roche empfiehlt dem Kunden, durch Anonymisierung oder Pseudonymisierung Befund- und/oder Behandlungsdaten von den unmittelbaren Patientendaten zu trennen, so dass für Roche und Dritte kein Personenbezug erkennbar ist oder hergestellt werden kann.
- 10.3 Roche wird in ihrem Verantwortungsbereich dafür Sorge tragen, dass vom System verarbeitete Daten vor einer Verfälschung gesichert werden, der Zugriff unbefugter Personen verhindert wird und im Rahmen der Leistungen von Roche abgerufene Daten nach Beendigung der Serviceleistungen unverzüglich gelöscht werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er bei einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Systeme die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen eigenverantwortlich sicherzustellen hat.
- 10.4 Roche verpflichtet sich, im Rahmen der Serviceleistungen anwendbare datenschutzrechtliche Rechtsvorschriften und hierbei insbesondere die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Teledienste-Datenschutzgesetzes zu beachten. Soweit Roche im Rahmen der Leistungserbringung dennoch von personenbezogenen Daten des Kunden Kenntnis erlangt, werden diese Daten bzw. Informationen geheim gehalten und nicht an unbefugte Personen weitergegeben. Die Mitarbeiter/innen von Roche sind über die Bestimmungen des Datenschutzes informiert und auf deren Beachtung und die Einhaltung des Datengeheimnisses gemäß § 5 BDSG verpflichtet.
- 10.5 Sollte zur Behebung von Störungen die Hinzuziehung externer Spezialisten erforderlich sein, werden diese durch Roche ebenfalls auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG verpflichtet.
- 10.6 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder sonst anlässlich der Geschäftsbeziehung zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet oder auf Grund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis erkennbar sind, geheim zu halten und sie - soweit zur Erreichung des Vertragszwecks nicht geboten - nicht aufzuzeichnen oder in irgend einer Weise zu verwerfen.

11. Laufzeit von Serviceverträgen und Kündigung

- 11.1 Ein Servicevertrag tritt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft und wird für die im Servicevertrag angegebene Zeit geschlossen, maximal jedoch für 36 Monate. Der Servicevertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden, jedoch frühestens zum Ablauf des ersten Vertragsjahres.
- 11.2 Jede Vertragspartei ist berechtigt, einen Servicevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine Vertragspartei liegt insbesondere dann vor, wenn die andere Vertragspartei eine wesentliche Pflicht nach dem Servicevertrag verletzt hat und die Pflichtverletzung nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach Zugang einer schriftlichen Abmahnung beseitigt.
- 11.3 Ein wichtiger Grund zur Kündigung eines Servicevertrages liegt für Roche insbesondere dann vor, wenn
- a) ein Zahlungsrückstand von mehr als 30 Kalendertagen besteht und die fällige Zahlung nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach Zugang einer schriftlichen Mahnung geleistet wird; und/oder
 - b) zusätzlicher Serviceaufwand, insbesondere Zeit- und/oder Materialaufwand, dadurch entsteht, dass (i) die Systeme von nicht eingewiesenen Personen benutzt oder (ii) der Kunde gegen seine Pflichten nach Ziffer 3.1 verstößt oder (iii) mit ungeeigneten Reagenzien oder Proben beschickt wurden; und/oder
 - c) zusätzlicher Serviceaufwand, insbesondere Zeit- und/oder Materialaufwand, dadurch entsteht, dass ohne vorherige Zustimmung von Roche Änderungen an Systemen vorgenommen, inkompatible oder nicht zugelassene Komponenten verwendet wurden, oder an die Systeme angeschlossen wurden oder ein Standortwechsel vorgenommen wurde.
- 11.4 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

12. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht, Sonstiges

- 12.1 Die Ansprüche und sonstige Rechte des Kunden aus Serviceverträgen oder Einzelaufträgen sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Roche nicht abtretbar.
- 12.2 Erfüllungsort ist Mannheim.
- 12.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit Serviceverträgen, Einzelaufträgen oder ihrer Geschäftsbeziehung ist Mannheim.
- 12.4 Die Rechtsbeziehungen der Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit Serviceverträgen oder Einzelaufträgen unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 gilt nicht.
- 12.5 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen gilt diejenige rechtlich wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen am Nächsten kommt. Das Gleiche gilt in Fällen einer Lücke.

Roche Diagnostics Deutschland GmbH 
Sandhofer Straße 116
68305 Mannheim
Tel: (0621) 759-0
Fax: (0621) 759-2890

www.roche-diagnostics.com