

**ANHANG B- BESCHREIBUNG DER ZUSÄTZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGEN UND SERVICEPLÄNE**
**1. SLA-Matrix**
**a. Zusätzliche Gewährleistung**

Warranty (SLA)	Legal Warranty	Premium Warranty	Extended Warranty
Service delivery		Depot center	
Preventive Maintenance (PM)	✗	✓	Optional
Technical support availability*	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓
	Email	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓
	Repairs	✗	✓
Repairs Coverage		Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	4h
	Pick-up Response	72h	48h
	Resolution Time	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓
	Insurance	✓	✓



## b. Service Plans

Service Contract (SLA)	Depot Value Plan	Depot Value Loaner Plan	Depot Value Plus Plan	Depot Value Plus Loaner Plan	Depot Premium Plan	Depot Premium Loaner Plan	Limited Value Plan
Service delivery	Depot center						
Preventive Maintenance (PM)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Technical support availability**	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Email	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓	✗	✓	✗	✗
	Repairs	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Repairs Coverage	✗	✗	1x with PM	1x with PM	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	6h	4h	4h	2h	6h
	Pick-up Response	72h*	72h*	48h	48h	48h	72h
	Resolution Time	15d*	15d*	15d	15d	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Insurance	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## 2. Gewährleistung

### a. Legal Warranty

- Die Gewährleistung für Ihre Produkte wird durch den Kaufvertrag geregelt, der auch als Vertrag zwischen Ihnen und Zimmer Biomet bezeichnet wird, und die vorliegende Servicevereinbarung hat keinen Einfluss auf die Gewährleistung.

### b. Premium Warranty

- Rüsten Sie Ihre Legal Warranty auf unsere Premium Warranty auf und genießen Sie einen erweiterten Schutz und zusätzliche Leistungen, die über die Gewährleistung hinausgehen. Die Premium Warranty umfasst präventive Wartung (PM), Fast Response, AS Loaner Service
- Dieses Premium Warranty Upgrade wurde entwickelt, um Ihnen einen umfassenden Support zu bieten, der die Leistung Ihrer Produkte maximiert.
- Nur während des Zeitraums der Legal Warranty erhältlich.

### c. Extended Warranty

- Unsere verlängerte Gewährleistung bietet ein zusätzliches Jahr über die Legal Warranty hinaus, d. h. insgesamt zwei Jahre ab dem Kaufdatum. Diese erweiterte Gewährleistung gewährleistet, dass Ihr Produkt bei normalem Gebrauch frei von



Material- und Verarbeitungsfehlern bleibt. Sollten innerhalb dieses verlängerten Zeitraums Probleme auftreten, werden wir die betroffenen Teile ohne zusätzliche Kosten für Sie reparieren oder ersetzen.

- Darüber hinaus kann der Umfang der erweiterten Gewährleistung auf der Grundlage spezifischer Anforderungen angepasst werden. Optional einzuschließen:
  - präventive Wartung (PM)
  - Leihservice während der präventiven Wartung
- Diese optionalen Leistungen können gegen eine zusätzliche Gebühr zu Ihrer Gewährleistungsverlängerung hinzugefügt werden. So können Sie die Gewährleistungsverlängerung besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen und eine umfassende Unterstützung sicherstellen.
- Nur während des Zeitraums der Legal Warranty erhältlich.

### 3. Depot Repair Center:

- a. Unser Depot Repair Center dient als spezielle Einrichtung, in der spezialisierte Wartungs-, Überholungs- und Reparaturdienste für Produkte durchgeführt werden, die aus dem Feld zurückkommen. Ausgestattet mit fortschrittlichen Werkzeugen und Fachwissen diagnostizieren wir Probleme, führen detaillierte Reparaturen durch und bringen Ihre Produkte wieder auf Höchstleistung. Dieses Zentrum ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Serviceplans und gewährleistet konsistente, qualitativ hochwertige Reparaturen, die die Langlebigkeit der Produkte und Ihre allgemeine Zufriedenheit erhöhen.

### 4. Preventive Maintenance (PM):

- a. Präventive Wartung ist unser proaktiver Ansatz, um Ihre Produkte in optimalem Zustand zu halten. Durch regelmäßige Inspektionen, Wartungen und kleinere Reparaturen beugen wir Produktausfällen vor, reduzieren Ausfallzeiten und verlängern die Lebensdauer Ihrer Produkte. Unsere sorgfältige Planung und die Einhaltung branchenüblicher Best Practices gewährleisten einen effizienten und zuverlässigen Betrieb Ihrer Produkte.
- b. Der Umfang der präventiven Wartung für Ihr Produkt wird durch die Empfehlungen des Herstellers und die geltenden Vorschriften bestimmt. Die vorbeugenden Wartungsmaßnahmen können Reinigung, Inspektion, Kalibrierung, Prüfung, Austausch von Teilen oder Komponenten und ggf. Software-Updates umfassen.

### 5. Verfügbarkeit des technischen Supports\*\*:

- a. Unser technisches Support-Team steht Ihnen werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung, um professionelle Unterstützung und Fehlerbehebung für Ihre Produkte zu bieten. Unsere qualifizierten Mitarbeiter werden sich umgehend um Ihre Anfragen kümmern, Probleme lösen und die Leistung Ihres Produkts optimieren. Diese Erreichbarkeit deckt sich mit den üblichen Geschäftszeiten und gewährleistet einen bequemen und effektiven Support.
- b. \*\* Arbeitstage hängen vom Land ab, das von Region zu Region unterschiedlich sein kann.



## 6. Priority Hotline:

- a. Unsere Priority-Hotline bietet werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr schnellen Support per Telefon und E-Mail. Dieser spezielle Kanal ist für dringende Probleme gedacht und gewährleistet einen schnellen Zugang zu unseren hochqualifizierten Support-Mitarbeitern. Wir legen Wert darauf, kritische Probleme schnell zu lösen, Ausfallzeiten zu minimieren und die Leistung Ihres Produkts und Ihre Zufriedenheit zu erhalten.

## 7. Loaner Service:

- a. Unser Leihservice stellt vorübergehend Ersatzprodukte bereit, während Ihr Originalprodukt einer präventiven Wartung oder Reparatur unterzogen wird. Dieser Service minimiert die Unterbrechung Ihres Betriebs und ermöglicht es Ihnen, die Produktivität mit gleichwertigen Produkten aufrechtzuerhalten. Nahtlose Kontinuität ist unsere Priorität, um Ihre Zufriedenheit und betriebliche Effizienz zu gewährleisten.
- b. Verantwortung für das Leihgerät
  - Der Kunde ist für die Pflege und sichere Aufbewahrung des Leihgeräts verantwortlich, solange es sich in seinem Besitz befindet. Der Kunde muss das Leihgerät in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Herstellers und den Richtlinien und Verfahren der Gesundheitseinrichtung verwenden.
  - Der Kunde muss das Leihgerät zum vereinbarten Zeitpunkt nach Ablauf der Leihfrist oder nach Erhalt des reparierten oder ausgetauschten Produkts für den Versand vorbereiten. Die Vorbereitung für den Versand muss in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Herstellers erfolgen und eine gültige Dekontaminationsbescheinigung enthalten.
  - Verspätete Rückgabe und Sanktionen: Wird das Leihgerät nicht zum vereinbarten Zeitpunkt für den Versand vorbereitet, wird für jeden Tag der Verspätung eine Gebühr von 25 € pro Tag erhoben. Diese Sanktion wird erhoben, um die rechtzeitige Rückgabe der Produkte und ihre Verfügbarkeit für andere Kunden sicherzustellen.
  - Der Hersteller oder der Drittanbieter ist für die Wartung und Reparatur des Leihgeräts während der Leihdauer verantwortlich. Jegliche vom Kunden verursachte Beschädigung des Leihgeräts kann zu zusätzlichen Kosten oder Gebühren führen.
  - Bei dem Leihgerät kann es sich um ein ähnliches oder ein anderes Modell als das Produkt handeln oder es kann eine andere Spezifikation haben und eine besondere Schulung oder Unterstützung erfordern, um effektiv genutzt werden zu können.
  - Der Kunde darf das Leihgerät nur so verwenden, wie es im Kauf- oder Mietvertrag, auch Vertrag genannt, und in dieser Servicevereinbarung vorgesehen ist, und in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht, der Gebrauchsanweisung des Herstellers, der zur Verfügung gestellten Dokumentation, dem Handbuch und, soweit zutreffend, der Marktzulassung des Leihgeräts.
  - Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, das Leihgerät nicht weiterzuvermieten oder Dritten (außer seinen Mitarbeitern) die Nutzung des Leihgeräts zu gestatten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf andere Kunden, Kliniken, Großhändler oder Distributoren, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Zimmer Biomet.

c. Keine Übertragung des Eigentumsrechts

- Wenn der Kunde ein Leihgerät von Zimmer Biomet erhält, findet keine Übertragung des Eigentumsrechts an dem Leihgerät statt, und Zimmer Biomet behält das Eigentum an dem jeweiligen Leihgerät.
- Das Leihgerät befindet sich in der Obhut des Kunden, der (i) die Risiken trägt, denen das Leihgerät ausgesetzt ist oder zu denen es aus irgendeinem Grund Anlass geben kann, sofern in dieser Servicevereinbarung nichts anderes festgelegt ist, und (ii) sich damit einverstanden erklärt, das Leihgerät nicht als Sicherheit oder Pfandrecht zu verwenden und ganz allgemein kein Pfandrecht an dem Leihgerät in irgendeinem Zusammenhang zu begründen und die Begründung solcher Rechte durch Dritte nicht zu akzeptieren, einschließlich und ohne Einschränkung durch die Berufung auf die Eigentumsvorbehaltsklausel gegen jegliche Pfändungsmaßnahmen, die entstehen könnten. Der Kunde muss Dritte, die ein Sicherheitsinteresse an seinen Vermögenswerten geltend machen könnten, darüber informieren, dass das Leihgerät Eigentum von Zimmer Biomet ist.
- Der Kunde hat Zimmer Biomet unverzüglich von jedem rechtlichen oder tatsächlichen Zugriff Dritter (insbesondere Pfändungen) auf das Leihgerät zu unterrichten. Der Kunde hat den Dritten unverzüglich darauf hinzuweisen, dass das Leihgerät im Eigentum von Zimmer Biomet steht. Darüber hinaus hat der Kunde alle für die Intervention von Zimmer Biomet erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

d. Gewährleistung

- Gewährleistungsbedingungen, die speziell für verkaufte Produkte gelten, gelten nicht für das Leihgerät.
- Außer wie in dieser Servicevereinbarung dargestellt, wird das Leihgerät "wie besehen" zur Verfügung gestellt. Abgesehen von den in dieser Servicevereinbarung enthaltenen Angaben übernimmt Zimmer Biomet keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien und lehnt hiermit alle stillschweigenden Garantien ab, einschließlich der Garantie der Marktgängigkeit und der Garantie der Eignung für einen bestimmten Zweck.
- Zimmer Biomet führt während des Leihzeitraums die Wartung und Reparatur der normalen Abnutzung des Leihgeräts durch, die in dem vom Kunden bestellten Serviceplan näher spezifiziert werden kann.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Servicegebühr für das Leihgerät zu kürzen oder zurückzuhalten. Der Kunde kann jedoch Überzahlungen, die sich aus einer mangelbedingten Nutzungsbeeinträchtigung ergeben, nach den Vorschriften über die ungerechtfertigte Bereicherung zurückfordern.

**8. Reparaturen:**

- a. Der Reparaturservice umfasst die umfassende Unterstützung, die im Rahmen unseres Serviceplans angeboten wird. Er umfasst die Diagnose, Korrektur und Wiederherstellung von

Produktfehlern und deckt Arbeit, Teile und notwendige Anpassungen ab, um eine optimale Funktionalität zu gewährleisten. Diese Leistungen minimieren die Ausfallzeiten, erhalten die Betriebseffizienz und werden in Ihrer Servicevereinbarung detailliert beschrieben, um Klarheit zu schaffen.

- b. Der Umfang der korrekiven Wartung für das Produkt wird durch die Empfehlungen des Herstellers und die geltenden Vorschriften bestimmt. Die korrektive Wartung kann die Diagnose des Problems, die Reparatur oder den Austausch von Teilen oder Komponenten sowie Tests umfassen, um sicherzustellen, dass das Produkt korrekt funktioniert.
- c. Sie sollten Probleme oder Fehlfunktionen mit dem Produkt innerhalb von 24 Stunden an den Hersteller oder Dienstleister melden. Der Hersteller oder der Dienstleister bestimmt die Reaktionszeit für die Instandsetzung auf der Grundlage der Schwere des Problems und der geltenden Vorschriften sowie in Übereinstimmung mit der Servicevereinbarung.

**9. Reaktionszeit:**

- a. Die Reaktionszeit misst die Zeitspanne zwischen Ihrer Serviceanfrage und unserer ersten Reaktion. Sie verdeutlicht unser Engagement für eine zeitnahe Unterstützung und Lösung Ihrer Anfragen oder Probleme. Wir verfolgen dies von der Anfrage bis zum ersten Kontakt durch unser qualifiziertes Serviceteam, um Transparenz zu gewährleisten und die in der obigen SLA-Matrix dargelegten Erwartungen zu erfüllen.

**10. Reaktionszeit bei Abholung:**

- a. Die Reaktionszeit bei Abholung misst, wie schnell wir Ihr Produkt abholen, nachdem Sie eine Wartung oder Reparatur angefordert haben. Diese Kennzahl spiegelt unsere Effizienz bei der Einleitung des Serviceprozesses wider, der von der Einreichung der Anfrage bis zur physischen Abholung an Ihrem Standort verfolgt wird. Spezifische Zeiten sind in der SLA-Matrix oben definiert, um Transparenz zu schaffen und klare Erwartungen an die Servicelogistik festzulegen.

**11. Lösungszeit:**

- a. Die Lösungszeit ist die Gesamtdauer von Ihrer Serviceanfrage bis zur vollständigen Behebung des gemeldeten Problems. Diese Kennzahl bewertet unsere Effizienz bei der Bearbeitung und Lösung Ihrer Probleme, einschließlich der ersten Reaktion, Diagnose, Reparatur, Prüfung und Bestätigung der Lösung. Sie ist in der obigen SLA-Matrix aufgeführt, um Transparenz zu gewährleisten und die Erwartungen an eine zeitnahe Problemlösung festzulegen.

**12. Versandkosten:**

- a. Die Versandkosten decken die Kosten für den Transport der Produkte zwischen Ihrem Standort und den von uns benannten Serviceeinrichtungen im Rahmen Ihres Serviceplans. Diese Kosten umfassen die Handhabung und die tatsächlichen Transportkosten. Einzelheiten, einschließlich zusätzlicher Gebühren oder besonderer Anforderungen an die Handhabung, werden in Ihrer Servicevereinbarung klar dargelegt, um Transparenz hinsichtlich der finanziellen Verantwortung zu gewährleisten.



### 13. Versandversicherung:

- a. Die Versandversicherung deckt den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung Ihrer Produkte während des Transports zwischen bestimmten Orten im Rahmen unseres Serviceplans ab. Diese Versicherung gewährleistet eine Entschädigung für den vollen oder teilweisen Wert Ihrer Produkte im Falle unvorhergesehener Ereignisse. Die Bedingungen, wie z. B. Deckungssummen, Selbstbeteiligungen und Schadenersatzverfahren, sind in Ihrer Servicevereinbarung festgelegt, um einen umfassenden Schutz und Klarheit in versicherungsrelevanten Fragen zu gewährleisten.

### 14. Gewährleistung für Services

- a. Unsere Service-Gewährleistung gewährleistet, dass alle Arbeitsleistungen und Ersatzteile durch eine Verpflichtung zur Qualitätssicherung abgedeckt sind. Für einen Zeitraum von 90 Tagen ab dem Datum des Serviceabschlusses können Sie beruhigt sein. Sollten während dieses Zeitraums ausgetauschte Ersatzteile oder unsere Arbeit nicht unseren hohen Standards entsprechen oder sich als fehlerhaft erweisen, werden wir sie umgehend und ohne zusätzliche Kosten für Sie ersetzen oder reparieren. Diese Gewährleistung spiegelt unser unermüdliches Engagement für einen zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Service wider und gewährleistet Ihre Zufriedenheit und Ihr Vertrauen in unsere Dienstleistungen.

### 15. Begriff: Optional in der (SLA) Matrix

- a. Optionale Servicebestandteile sind zusätzliche Angebote, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind und es Ihnen ermöglichen, Ihren Serviceplan an Ihre speziellen Bedürfnisse anzupassen. Diese Erweiterungen sollen einen Mehrwert und Flexibilität bieten, die auf die Optimierung der Leistung und Langlebigkeit Ihrer Produkte zugeschnitten sind. Jede optionale Serviceerweiterung wird detailliert beschrieben, um Transparenz zu gewährleisten und Ihnen die Möglichkeit zu geben, Ihre Serviceerfahrung entsprechend Ihren Anforderungen und Vorlieben zu verbessern.

## 3. Serviceplan: Missbrauch von Produkten und Reparaturstandards

### Übersicht

Unsere Servicepläne bieten eine umfassende Abdeckung für normale Abnutzung, mechanische Fehler und andere Probleme, die sich aus dem normalen Gebrauch des Produkts ergeben. Es ist jedoch wichtig zu verstehen, dass bestimmte Arten von Schäden, insbesondere solche, die durch Missbrauch oder unsachgemäße Handhabung verursacht werden, nicht durch diese Servicevereinbarung abgedeckt sind.

Für Reparaturen, die durch unsachgemäßen Gebrauch erforderlich sind, ist ein separater Kostenvoranschlag erforderlich, für den ein separater Reparaturpreis gilt.

### Definition von Missbrauch

Die missbräuchliche Verwendung von Produkten umfasst unter anderem die Verwendung eines Produkts, einschließlich eines Systems oder zugehöriger Prozesse oder Services, in einer Weise, die nicht vom Hersteller gemäß der Gebrauchsanweisung (IFU) vorgesehen ist oder nicht den Spezifikationen, Anweisungen, Informationen oder sonstigen vom Hersteller bereitgestellten Produktunterlagen entspricht. Dies gilt auch für nicht genehmigte Reparaturen oder Änderungen oder fehlende Routinewartung.



## **Reparaturprozess für missbrauchsbedingte Schäden**

### **1. Inspektion und Bewertung:**

- Nach Erhalt des beschädigten Produkts führt unser Reparaturzentrum eine gründliche Inspektion durch, um die Ursache der Störung zu ermitteln.
- Wenn festgestellt wird, dass der Schaden auf Missbrauch zurückzuführen ist, wird die Reparatur nicht durch die Servicevereinbarung abgedeckt.

### **2. Kostenvoranschlag für die Reparatur:**

- Es wird ein detaillierter Kostenvoranschlag für die Reparatur erstellt, in dem die Kosten für die Wiederherstellung des betriebsbereiten Zustands des Produkts aufgeführt sind.
- Der Kostenvoranschlag enthält eine Aufschlüsselung der Teile, der Arbeitsleistung und aller zusätzlichen Kosten.

### **3. Genehmigung und Zahlung:**

- Die Reparatur wird erst nach schriftlicher Genehmigung und Bezahlung des angegebenen Betrags durch den Kunden in Angriff genommen.
- Jede Verzögerung bei der Genehmigung kann die Reparaturdauer verlängern.

### **4. Fertigstellung der Reparaturen:**

- Sobald die Reparaturen abgeschlossen sind, werden die Produkte einer Qualitätskontrolle unterzogen, um sicherzustellen, dass sie den Betriebsstandards entsprechen.
- Das reparierte Produkt wird dann an den Kunden zurückgeschickt, wobei die Versandkosten und die Versicherung im Rahmen des Standard-Serviceplans übernommen werden.