

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Audea Hörcenter GmbH zur Abgabe von Hörsystemen (Stand 01/2023)

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Audea Hörcenter GmbH und dem Kunden. Vertragspartner des Kunden ist die Audea Hörcenter GmbH (nachfolgend „Audea“ genannt). Vertragsgegenstand ist die Versorgung der Kunden mit Hörsystemen, Zubehör und Reparaturen.

1.2. Diese AGB gelten für das Gebiet Deutschlands.

1.3. Es gelten jeweils die AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

2. Ablauf der Versorgung mit Hörsystemen

2.1. Die Versorgung beginnt grundsätzlich mit der Bedarfsanalyse, Diagnose oder Verordnung durch den HNO-Arzt oder den/die Hörakustiker(in). Entscheidet sich der Kunde für ein Hörsystem durch Audea, wird Audea Vertragspartner des Kunden. Der Kaufvertrag kommt mit übereinstimmenden Willenserklärungen zustande.

2.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Erhalt des von Audea angepassten Hörsystems nach der Aushändigung auf der Empfangsbestätigung zu bestätigen. Der Kunde ist berechtigt, die Versorgung ab diesem Zeitpunkt für die Dauer von bis zu vier Wochen zu erproben. Die Versorgung mit Batterien während der Erprobungszeit erfolgt kostenlos. Die Erprobung endet mit der endgültigen Abgabe des Hörsystems an den Kunden.

2.3. Innerhalb der Erprobungszeit von bis zu vier Wochen, die mit der Aushändigung des angepassten Hörsystems beginnt, kann der Kunde ohne Angabe von Gründen das/die von Audea gelieferte(n) Hörsystem(e) an Audea zurückgeben. Audea erhebt in diesem Fall keine Kosten für die begonnene Versorgung, es sei denn, das/die Hörsystem(e) werden aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nur im beschädigten Zustand zurückgegeben. In diesem Fall erhebt Audea gegenüber dem Kunden die erforderlichen Kosten der Reparatur bzw. die Kosten des Hörsystems, maximal jedoch den Eigenanteil für die Versorgung zzgl. der von dem zuständigen Kostenträger bei erfolgreicher Versorgung übernommenen Festbetrag bzw. der mit der Krankenkasse vereinbarten Vergütung bei gesetzlich krankenversicherten Kunden. Handelt es sich bei den von dem Kunden bestellten

Hörsystemen um sogenannte „Im-Ohr-Systeme“ oder individuell gefertigte Otoplastiken, so ist Audea berechtigt, dem Kunden auch bei Rückgabe der Hörsysteme innerhalb der Erprobungszeit eine Aufwandserstattung in Rechnung zu stellen.

2.4. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine Verpflichtung, den Erhalt des Hörsystems auf der Rückseite der ohrenärztlichen Verordnung und/oder den erforderlichen Unterlagen des jeweiligen Kostenträgers zu quittieren und kann Audea aus diesem Grund ihre gegenüber dem Kunden erbrachte Leistungen gegenüber dem zuständigen Kostenträger (z.B. Krankenkasse, Berufsgenossenschaft) nicht abrechnen, ist Audea berechtigt, den Kunden – neben dem Eigenanteil – mit den Kosten zu belasten, welche der zuständige Kostenträger übernommen hätte. Dasselbe gilt, wenn der Kunde nach Beendigung der Erprobungszeit (bis zu vier Wochen ab Aushändigung des angepassten Hörsystems) beim HNO-Arzt schuldhaft nicht zum Zwecke eines notwendigen Testats vorstellig wird oder ein notwendiges Testat durch den HNO-Arzt wegen eines Verlustes des Hörsystems durch den Kunden während der Erprobungszeit nicht durchgeführt werden kann.

3. Vergütung

3.1. Bei der Versorgung von gesetzlich krankenversicherten Kunden rechnet Audea bzw. die von Audea beauftragte Abrechnungsstelle (hanse optima GmbH) die Festbeträge bzw. die vertraglich mit den Krankenkassen vereinbarte Vergütung direkt mit dem jeweiligen Kostenträger ab. Für den Fall, dass der Kunde sich für ein Hörsystem mit Eigenanteil entschieden haben sollte, rechnet Audea den mit dem Kunden vereinbarten Eigenanteil direkt mit dem Kunden ab.

Soweit der Kunde zur gesetzlichen Zahlung verpflichtet ist, ist diese gemäß der gesetzlichen Regelung vom Kunden nach Rechnungsstellung an Audea zu entrichten.

3.2. Gegenüber Privatpatienten erhebt Audea den mit dem Kunden vereinbarten Gesamtbetrag und rechnet diesen direkt mit dem Kunden ab.

3.3. Die Rechnungsbeträge verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4. Sachmängelhaftung

4.1. Audea haftet für eine nach dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Fehlerfreiheit der Hörsysteme (ausgenommen hiervon sind Baugruppen, wie Schlauchsysteme und Hörer im Ohr sowie Otoplastiken, die bestimmungsgemäß eine begrenzte

Lebensdauer haben und Zubehör wie z. B. Batterien) in Werkstoff und Werkarbeit für die Dauer von zwei Jahren ab Beendigung der Erprobungszeit. Beschädigungen und Mängel, die nachweislich auf Missbrauch oder unsachgemäße Behandlung des/der Hörsystem(s)/e durch den Kunden oder einen Dritten beruhen, sind von der Haftung ausgeschlossen. Das Gleiche gilt für Defekte, die auf die Abnutzung des Gerätes durch Schweiß, Dämpfe im Gehörgang, ausgelaufene Batterien, Schäden durch Einwirkung von Bestrahlung, Feuchtigkeit, Sturz, physische Gewalteinwirkung etc. zurückzuführen sind.

4.2. Bei Vorliegen eines Sachmangels hat der Kunde Audea unverzüglich das gesetzliche Recht zur Nacherfüllung einzuräumen (§ 439 BGB). Dies geschieht durch Übergabe des Hörsystems unter Beschreibung des aufgetretenen Mangels an Audea.

4.3. Für den Fall, dass der Kunde auf Grund eines Mangels Reparaturen an von Audea ausgehändigten Hörsystemen nicht durch Audea oder durch von Audea nicht autorisierte Dritte (Fremdreparatur) vornehmen lässt, ohne Audea zuvor erfolglos auf Nacherfüllung in Anspruch genommen zu haben, erlischt jegliche Haftung der Audea bezüglich dieses Mangels bzw. bezüglich etwaiger Mangelgeschäden.

5. Garantie

5.1. Für das/die vom Kunden gekaufte(n) Hörsystem(e) gewährt Audea dem Kunden eine Garantie für die Dauer von 12 Monaten ab Rechnungsdatum, für die Passform von Otoplastiken gewährt Audea dem Kunden eine Garantie für die Dauer von 3 Monaten ab Rechnungsdatum und händigt dem Kunden dafür eine schriftliche Garantieerklärung aus. Der räumliche Geltungsbereich ist Deutschland. Für den Fall der Mangelhaftigkeit von Teilen des/der Hörsystem(s)/e inklusive Zubehörs verpflichtet sich Audea, diese innerhalb der Garantiefrist von 12 Monaten (bzw. 3 Monaten für Otoplastiken), beginnend ab Rechnungsdatum, zu verbessern oder auszutauschen.

5.2. Von der Garantie sind folgende Ansprüche ausgenommen:

1. Die Veränderung der Sitz- und Passform der Otoplastik (Maßbohrstück, Gehäuseschale) bedingt durch die Veränderung des Gehörgangs,
2. Der Verlust oder Schäden am Schallschlauch, Cerumenschutz, Rückholaffen, Sonderzubehör,
3. Schäden, die auf Unfälle, unsachgemäßen Gebrauch, normale Abnutzung oder auf unzureichende und/oder falsche Pflege zurückzuführen sind,
4. Defekte, die auf die Abnutzung des

Gerätes durch Schweiß, Dämpfe im Gehörgang, ausgelaufene Batterien, Schäden durch Einwirkung von Bestrahlung, Feuchtigkeit, Sturz, physische Gewalteinwirkung etc. zurückzuführen sind.

5. Der Kunde wird darüber aufgeklärt, dass das/die Hörsystem(e) in einer Trockenbox zu lagern ist/sind um Schäden durch Feuchtigkeit zu vermeiden. Wenn Feuchtigkeitsschäden durch die Nichtbenutzung von Trockenboxen auftreten, so ist dieser Schaden NICHT von der GARANTIE gedeckt, da es sich dabei um einen unsachgemäßen Gebrauch handelt.

5.3. Die Garantie kann vom Kunden nur dann in Anspruch genommen werden, wenn der Kunde seinen Eigenanteil bezahlt hat oder eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen wurde und der Kunde sich nicht in Verzug befindet oder der Anteil der Krankenkasse noch nicht bezahlt wurde, jedoch der Kunde hierfür nicht verantwortlich ist.

5.4. Im Garantiefall ist die Mangelhaftigkeit des/der Hörsystem(s)/e einem Hörcenter von Audea zu melden und das/die fehlerhafte(n) Hörsystem(e) an das Hörcenter auszuhändigen oder zu übersenden um es einer Prüfung zu unterziehen und gegebenenfalls zu reparieren oder auszutauschen. Im Falle der Übersendung ist darauf zu achten, dass Beschädigungen der Ware auf dem Transportweg durch eine sichere Verpackung vermieden werden. Es ist für die Beantragung der Garantieleistung eine Rechnungskopie der Warensendung beizufügen, damit Audea prüfen kann, ob die Garantiefrist eingehalten worden ist. Gegebenenfalls anfallende Versandkosten übernimmt Audea, sofern es sich um einen Garantiefall handelt.

5.5. Lässt der Kunde einen Mangel nicht bei Audea, sondern einem Dritten beheben, übernimmt Audea die Kosten für die Ersatzvornahme nicht.

5.6. Von diesem Garantieverprechen bleiben etwaige bestehende gesetzliche Mängelrechte Audea gegenüber unberührt. Eine Übertragung gegenständlichen Vertragsverhältnisses sowie insbesondere sämtlicher Garantie- oder Gewährleistungsrechte ist ohne schriftliche Zustimmung von Audea rechtsunwirksam.

6. Reparaturen

6.1. Bei Reparaturaufträgen gesetzlich krankenversicherter Kunden für von Audea gelieferten Hörsystemen rechnet Audea die mit der gesetzlichen Krankenkasse vereinbarte Vergütung unmittelbar der Krankenkasse gegenüber ab.

6.2. Sofern zwischen der gesetzlichen Krankenkasse des Kunden und Audea bei

einem Hörsystem ohne Eigenanteil eine von der gesetzlichen Krankenkasse zu entrichtende Reparaturpauschale vereinbart wurde, die eine über die gesetzliche Sachmängelhaftung hinausgehende Zeit (z.B. die Regelgebrauchszeit von 6 Jahren) umfasst, deckt diese bei einer Versorgung mit einem Hörsystem in der Regel alle Reparaturen durch Audea ohne weitere Kosten für den Kunden ab. Audea informiert den Kunden auf Nachfrage oder im Falle eines Reparaturauftrages darüber, ob und ggfls. zu welchen Bedingungen ein solcher Vertrag mit seiner gesetzlichen Krankenkasse vereinbart wurde.

6.3. Bei Reparaturen an von Audea gelieferten Hörsystemen mit Eigenanteil des Kunden ist Audea – ungeachtet davon, ob mit der Krankenkasse des Kunden eine Reparaturpauschale vereinbart ist – berechtigt, ggfls. Eigenanteile für Reparaturen zu erheben; die Reparatur wird in diesen Fällen erst nach Auftrag des Kunden auf Basis eines zuvor erstellten Kostenvoranschlages durchgeführt.

6.4. Gegenüber privat versicherten Kunden berechnet Audea die Reparaturpreise gemäß Preisliste nach jeweils aktuellem Stand; die Reparatur wird erst nach Auftrag des Kunden durchgeführt. Wünscht der privat versicherte Kunde vor Reparaturleistung einen Kostenvoranschlag, so wird die Reparatur durch Audea erst nach Erteilung eines Reparaturauftrages auf Grundlage des Kostenvoranschlages durchgeführt. Audea ist an diesen Kostenvoranschlag bis zum Ablauf von 4 Wochen nach seiner Abgabe gebunden (Kostenvoranschlagsdatum).

6.5. Audea empfiehlt, evtl. erforderlich werdende Überprüfungen, Wartungen und Reparaturen auch nach Ablauf der zweijährigen Sachmängelhaftung von Audea oder autorisierten Kooperationspartnern vornehmen zu lassen.

7. Fälligkeit, Eigentumsvorbehalt

7.1. Rechnungen der Audea (bzw. der beauftragten Abrechnungsstelle) an den Kunden sind innerhalb der aus der Rechnung ersichtlichen Zahlungsfrist ohne Abzug zahlbar. Der Kunde ist zur Aufrechnung gegen den Zahlungsanspruch der Audea nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung berechtigt.

7.2. Bis zur vollständigen Erfüllung der Zahlungsansprüche durch die gesetzliche Krankenkasse und/oder den Kunden behält sich Audea das Eigentum an den gelieferten Hörsystemen und nicht zum Verbrauch bestimmtem Zubehör vor.

7.3. Leistet der Kunde innerhalb der aus der Rechnung ersichtlichen Zahlungsfrist keine Zahlung, so kommt er ohne Mahnung in Verzug (§ 286 BGB). Im Falle des Zahlungs-

verzuges ist der Rechnungsbetrag mit 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen (§ 288 BGB).

8. Ablehnung der Kostenübernahme durch Kostenträger

Für den Fall, dass der zuständige Kostenträger grundsätzlich von diesem zu tragenden Kosten der Versorgung trotz der vertragsärztlichen Verordnung und des erfolgreichen Abschlusses bzw. die Kosten geleisteter Reparaturen nicht oder nicht vollständig übernimmt, hat der Kunde die Festbeträge bzw. die mit der Krankenkasse vereinbarte Vergütung selbst zu tragen. Nach dem Sozialgesetzbuch obliegt es grundsätzlich dem Kunden, einen evtl. bestehenden, ihm gegenüber aber verweigerten Anspruch gegen den zuständigen Kostenträger durchzusetzen.

9. Datenschutz

9.1. Personenbezogene Daten des Kunden werden nur nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie unserer Datenschutzerklärung erhoben, verarbeitet, genutzt und gespeichert. Die Datenschutzerklärung von AUDEA findet sich auf der Homepage (<https://audea.pro/impressum-datenschutz/>) und ist diese auf Nachfrage des Kunden auch in ausgedruckter Form bei AUDEA erhältlich.

9.2. Unser Unternehmen prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, Ihre Bonität. Dazu arbeiten wir mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten an die Creditreform Boniversum GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: <https://www.boniversum.de/eu-dsgvo/informationen-nach-eu-dsgvo-fuer-verbraucher/>.

10. Erfüllungsort/ Anzuwendendes Recht

Erfüllungsort ist unser Geschäftssitz. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

11. Schlussbestimmung

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Eine unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt und wirksam ist.