

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen der
sehen-und-hören Stephan GmbH
Geschäftsführer Bastian Stephan & Dennis Stephan
USt-IdNr. DE115044013
Handelsregister 33 HRB 35032, Amtsgericht Hildesheim
Peiner Straße 18, 31319 Sehnde
weitere Filialen:
Bissendorfer Straße 8, 30900 Wedemark
Von-Alten-Straße 1, 30938 Burgwedel

Allgemeines §1 Allgemeines

- Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen sehen-und-hören.de Stephan GmbH und dem Käufer. Es gelten vorbehaltlos die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die nachstehenden Bedingungen gelten nach wirksamer Einbeziehung für sämtliche Verträge über die Herstellung, Lieferung und Reparatur sowie Aufarbeitung von Sehhilfen, Kontaktlinsen, Hörgeräten und von der vorgehaltenen Handelsware. Mit der Bestellung von Waren und oder Dienstleistungen bei sehen-und-hören.de Stephan GmbH akzeptiert der Kunde die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Hiervon abweichende Regelungen erkennen wir nur an, wenn diese von uns schriftlich bestätigt werden. Dies gilt auch für eine Abweichung dieser Schriftformklausel. sehen-und-hören.de Stephan GmbH behält sich das Recht vor, jederzeit die AGB's zu ändern.

§ 2 Haftungsausschluss

- Haftungsausschluss für fehlerhafte Refraktion Dritter bei der Abgabe von Sehhilfen durch den Augenoptiker. Bei Sehhilfen, die nach Angaben Dritter (z.B. Augenarzt, Mitbewerber, Eigenangaben des Kunden) angefertigt werden, erstreckt sich die Gewährleistung des Auftragsempfängers nur auf die vertragsgemäße Herstellung der Sehhilfe selbst, sowie auf deren Anpassung. Damit sind Gewährleistungsansprüche bzgl. der angefertigten Sehhilfe, die auf fehlerhafte Refraktion Dritter zurückzuführen sind, im Verhältnis zum Auftragsempfänger ausgeschlossen. Diese sind direkt im Verhältnis Kunde-Dritter geltend zu machen. Haftungsausschluss für fehlerhafte Herstellung der Sehhilfe durch Dritte bei Eigenrefraktion des Augenoptikers. Die Gewährleistung des Auftragsempfängers beschränkt sich auf die ordnungsgemäße Durchführung der Refraktion. Dagegen wird die Gewährleistung für die vertragsmäßige Herstellung der Sehhilfe selbst sowie deren Anpassung, soweit beides durch einen Leistungsempfänger erfolgt, der Dritter ist, ausgeschlossen. Diese sind im Verhältnis Kunde-Leistungserbringer geltend zu machen. Wird die Sehhilfe dagegen durch den mit der Refraktion beauftragten Augenoptiker hergestellt und angepasst, gilt die Beschränkung der Gewährleistung nicht. Außerdem behalten wir uns das Recht auf Wandlung und Nachbesserung vor. Die Haftung für Verschulden der sehen-und-hören.de Stephan GmbH deren Augenoptiker oder Hörgeräteakustiker, des gesetzlichen Vertreters oder der eingesetzten Erfüllungsgehilfen beschränkt sich auf die Fälle des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit. Im Übrigen beschränkt sich die Haftung auf den nach Art der Ware vorhersehbaren vertragstypischen Schaden.

Fachbereich Augenoptik

§ 3 Auftrag

- Brillengläser sind in der Regel individuelle Maßanfertigungen. Wir sind bemüht die Lieferzeit in einem angemessenen Rahmen zu halten. Jegliche Schadenersatzansprüche aufgrund zu langer Lieferzeit sind ausgeschlossen. Es liegt in unserem Bestreben, den Kunden schnellstmöglich zu beliefern. Brillengestelle werden nur als Korrektionsbrille bzw. Korrektionsfassung (umgangssprachlich auch Komplettbrille) angeboten. Alle Preise der Brillengestelle beziehen sich auf den dazu notwendigen Kauf von Brillengläsern. Brillenfassungen sind somit nicht ohne Brillengläser käuflich zu erwerben. Definition Korrektionsfassung: Eine Korrektionsfassung (Korrektionsbrille, Komplettbrille, Sehhilfe) besteht aus einem Brillengestell und zwei Korrektionsgläsern in individueller Glasstärke.

§ 4 Preise

- Der bei der Bestellung bzw. Auftragserteilung genannte Kaufpreis ist bindend. Spätere Reduktion durch Verhandeln oder Vorweisen von Angeboten einer Konkurrenzfirma oder nachträgliches Vorweisen einer Rabattaktion sind nicht gestattet. Etwaige Rabattaktionen, Gutscheine, etc. sind vor Auftragserteilung mitzuteilen. Im Kaufpreis ist die gesetzliche Mehrwertsteuer enthalten. Unsere Preise gelten in EUR (€) ab dem Ladenlokal sehen-und-hören.de Stephan GmbH in Sehnde, Wedemark, Burgwedel oder Bad Fallingb.ostel.
- Bei Barzahlung hat die Zahlung bei Übergabe der Ware Zug um Zug zu erfolgen. Wird eine Rechnung erteilt, sind alle Rechnungsbeträge sofort nach Rechnungserteilung in einer Summe zahlbar. Zahlungen gelten erst dann als geleistet, wenn der Betriebsinhaber oder ein von diesem beauftragter oder ermächtigter Dritter verlustfrei über den geschuldeten Betrag verfügen kann. Gegen Zahlungsansprüche des Augenoptikers kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- Bei Vorlage eines Berechtigungsscheines oder eines Rezeptes vermindert sich die Zahlungspflicht des Kunden um den ihm zustehenden Kassenanteil. Verweigert die Krankenkasse – aus welchem Grund auch immer – die Zahlung des errechneten Kassenanteils,

so bleibt der Kunde verpflichtet, auch diesen Anteil zu zahlen. Vorstehendes gilt für sämtliche Bestellungen des Kunden bei dem Augenoptiker.

- Mit Übergabe eines Berechtigungsscheines beziehungsweise einer ärztlichen Verordnung erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass der Augenoptiker die Kassensätze liquidiert.

§ 5 Angebote, Rabattaktionen, Sonderpreise, Hauspreise

- Bei allen Angeboten, die der Augenoptiker im Zuge einer Werbemaßnahme durchführt, gilt immer der Grundsatz, dass keine Aktionen welche einen Geldwerten Vorteil dem Kunden gegenüber erbringen, miteinander kombinierbar sind. Pro Kunde und Kauf kann immer nur ein Sonderpreis/Angebot/Hauspreis/Rabatt gewährt werden.

§ 6 Reparaturen

- Bei einem Reparaturauftrag beziehungsweise einer Aufarbeitung kann der Augenoptiker dem Kunden einen Kontrollabschnitt aushändigen. Die Rückgabe der Ware erfolgt dann nur gegen Vorlage dieses Belegs. Erklärt sich der Augenoptiker im Einzelfall bereit, die Reparatursache auch ohne Kontrollabschnitt auszuhändigen, so ist er berechtigt, von dem Kunden einen Identitätsnachweis beziehungsweise eine Quittung zu verlangen. Die Reparaturware wird bis zu sechs Monate nach dem auf dem Kontrollabschnitt vermerkten Annahmedatum unentgeltlich aufbewahrt. Nach Ablauf dieses Termins ist der Augenoptiker berechtigt, die Reparaturware entsprechend den gesetzlichen Vorschriften der §§ 1204 ff. BGB zu verwerten, sofern der Kunde zuvor mit eingeschriebenem Brief diese Verwertung hingewiesen und ihm nochmals eine einmonatige Frist zur Abholung der Ware eingeräumt worden ist.

§ 7 Kontaktlinsen

- Bestellt der Kunde Kontaktlinsen, deren Kosten nicht von den Krankenkassen erstattet werden, ist der Augenoptiker berechtigt, einen angemessenen Vorschuß zu fordern. Der Preis der Kontaktlinsen umfasst die üblichen Anpassungsleistungen. Der Augenoptiker behält sich vor, eine darüber hinaus gehende Betreuung nach entsprechender Vereinbarung mit dem Kunden gesondert abzurechnen. Bei einer Unverträglichkeit von Kontaktlinsen können diese innerhalb von vier Wochen nach der erstmaligen Inanspruchnahme des Augenoptikers zurückgegeben werden. Der Augenoptiker behält sich in diesem Falle vor, die bis dahin erbrachten Leistungen zu berechnen. Bei Vorlage einer ärztlichen Verordnung beziehungsweise eines Berechtigungsscheins zur Abgabe von Kontaktlinsen gelten die entsprechenden Vereinbarungen mit den gesetzlichen Krankenkassen. Austauschkontaktlinsen sowie Tageskontaktlinsen welche sich in ihrem ungeöffneten, unbeschädigten, unbeschrifteten Originalkarton (Box) können, soweit das Verfallsdatum nicht überschritten ist, gegen ein gleichwertiges Kontaktlinsenprodukt umgetauscht werden. Restwertauszahlungen sind nicht möglich. Gegebenenfalls kann der Augenoptiker einen Aufpreis verlangen, wenn das neue Produkt teurer ist, als das umzutauschende.

§ 8 Kontaktlinsenhygiene

- Der Kontaktlinsenträger muss regelmäßig zur Kontrolle und Prüfung der Kontaktlinsen seinen Augenoptiker oder Kontaktlinsenanpasser aufsuchen. Wir empfehlen, eine Kontrolle Ihrer Augen mindestens alle sechs Monate durchführen zu lassen. Die Linsen müssen entsprechend der Anweisung des Kontaktlinsenanpassers stets sorgfältig gereinigt und gepflegt werden. Die in den Verpackungsbeilagen angegebenen Tragezeiten dürfen nicht überschritten werden, da es sonst zu einer Beeinträchtigung des Sehvermögens kommen kann. Bei auftretenden Augenreizungen sind die Kontaktlinsen aus dem Auge zu entfernen und zu entsorgen. Suchen Sie Ihren Augenoptiker, Kontaktlinsenanpasser oder Augenarzt auf. Verwenden Sie keine beschädigten Kontaktlinsen. Mit Ihrer Zahlung bestätigen der Kunde, dass er Kontaktlinsenträger ist, dass er Kontaktlinsen bestellt hat, die ihm von einem Augenoptiker, Kontaktlinsenanpasser oder Augenarzt angepasst wurden und dass er sich mit den bestellten Kontaktlinsen und deren Tragezeiten auskennt und regelmäßig zu den von seinem Anpasser empfohlenen Intervallen zur Nachkontrolle geht, um Augenschäden durch Kontaktlinsen zu vermeiden. Für falsche Anwendung und Handhabung wird von uns keine Haftung übernommen.

§ 9 Serviceleistungen

- Serviceleistungen berechnet der Augenoptiker nach Zeit und Materialaufwand

§ 10 Eigentumsvorbehalt

- Die gelieferte Sehhilfe beziehungsweise Ware bleibt bis zur vollständigen Begleichung der diesbezüglichen Werklohnforderungen des Augenoptikers (gegebenenfalls auch des Krankenkassenanteils) Eigentum des Augenoptikers.

Fachbereich Akustik

§11 Umfang der Lieferung

- Die Lieferung umfasst die Beratung über das aktuelle Marktangebot von Hörhilfen und die Versorgung mit Hörhilfen, sowie die Auswahl und Anpassung von Hörhilfen einschließlich der dafür erforderlichen Messungen inklusive der erforderlichen Einweisung und Nachbetreuung. Ist im Auftrag eine Krankenversicherung benannt mit der ein Versorgungsvertrag gültig ist, so gelten die Inhalte dieses Versorgungsvertrages. Alle diese Tätigkeiten sind mit dem im Auftrag bezeichneten Endbetrag abgegolten.

§ 12 Lieferfähigkeit, Rücktrittsvorbehalt

1. Die Lieferung durch den Hörgeräteakustiker erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung des Hörgeräteakustikers durch Zulieferer, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit seinem Zulieferer, sofern der Hörgeräteakustiker die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat. Bei Nichtverfügbarkeit der Ware kann der Hörgeräteakustiker vom Vertrag zurücktreten und wird in diesem Falle den Kunden umgehend unterrichten und eine eventuelle Vorauszahlung oder sonstige Gegenleistung unverzüglich erstatten. Eine Ersatzbelieferung des Kunden, mit einem gleichwertigen Artikel, erfolgt nur nach ausdrücklicher Vereinbarung mit dem Kunden per Email, Fax oder Brief.

§ 13 Abnahme des Kaufgegenstandes

1. Der Kunde ist zur Abnahme spätestens zu einem vereinbarten Liefertermin verpflichtet. Nimmt der Kunde den Kaufgegenstand nicht ordnungsgemäß ab, ist der Hörgeräteakustiker berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Abnahme zu setzen und im Falle der Fruchtlosigkeit vom Vertrag zurückzutreten und Schadenersatz statt der Leistung zu verlangen.

2. Verlangt der Hörgeräteakustiker im vorbezeichneten Fall Schadenersatz, so beträgt dieser wenigstens pauschal 15% des vereinbarten Preises ohne Mehrwertsteuer, es sei denn, der Käufer weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden ist oder wesentlich niedriger ist als die Pauschale. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt dem Hörgeräteakustiker unbenommen. Der Schadenersatz wegen Verzuges bleibt hierdurch unberührt.

§ 14 Festbetragsregelung mit gesetzlichen Krankenversicherungen

1. Etwaige Angaben über von dem gesetzlichen Krankenversicherer zu leistende Festbeträge/von ihm voraussichtlich zu übernehmende Kosten und die sich daraus ergebende Ermittlung des „Eigenanteils des Versicherten“ dienen lediglich der Information des Auftraggebers. Für die Richtigkeit dieser nach bestem Wissen gemachten Angaben wie auch dafür, dass der bezeichnete Krankenversicherer überhaupt Zahlungen leistet, übernehmen wir keine Gewähr.

§ 15 Mitwirkungshandlungen des gesetzlich Krankenversicherten

1. Zur vertragsmäßig korrekten Anpassung und Lieferung von Hörhilfen ist der gesetzlich Krankenversicherte zur Mitwirkung verpflichtet. Sie ist Voraussetzung für das Entstehen von Zahlungsansprüchen gegen den Krankenversicherer. Voraussetzung für das Entstehen von Kostenübernahmeansprüchen gegen den gesetzlichen Krankenversicherer ist insbesondere, dass der Lieferempfänger sich nach Erhalt der Hörhilfen mit diesen und den anvertrauten Anpassdokumenten bei dem verordnenden HNO-Arzt zwecks „Abnahme durch den HNO-Arzt“ vorstellt. Alle Anpassdokumente sind anschließend unmittelbar wieder an uns zu überlassen, damit eine zeitnahe Abrechnung mit der gesetzlichen Krankenversicherung durch uns erfolgen kann.

§ 16 Eigentumsvorbehalt und Gefahrübergang

1. Die Hörhilfen inklusive Zubehör bleiben bis zur Zahlung des in der Rechnung ausgewiesenen Gesamtbetrages Eigentum der sehen-und-hören.de Stephan GmbH. Mit dem quittierten Erhalt der Hörhilfen gelten die Hörhilfen inklusive Zubehör als abgenommen, spätestens jedoch mit der Unterschrift des HNO-Arzt in der ärztlichen Bescheinigung (Rückseite der ohrenfachärztlichen Verordnung) gemäß § 15. Sollten die Hörhilfen inklusive Zubehör im Falle des § 15 nicht schon mit der Aushändigung an den Lieferempfänger (sondern erst mit der Prüfung durch den HNO-Arzt) als abgenommen angesehen werden, so ist ab der Aushändigung der Hörhilfen inklusive Zubehör durch den Lieferempfänger die Gefahr des Unterganges und/oder der Verschlechterung auf den Auftraggeber/Lieferempfänger übergegangen.

§ 17 Zahlung und Rechnung

1. Besteht nach den uns gemachten Angaben Versicherungsschutz durch einen gesetzlichen Krankenversicherer, so werden wir die von diesem voraussichtlich zu leistenden Festbeträge unmittelbar diesem gegenüber geltend machen und dem Auftraggeber zunächst und unbeschadet der Fortdauer seiner Haftung für den Endbetrag lediglich den Eigenanteil in Rechnung stellen. In entsprechender Weise werden wir wenn und soweit uns erfüllungshalber Forderungen gegen einen privaten Krankenversicherer abgetreten sind Ansprüche gegen diesen geltend machen und dem Auftraggeber zunächst und unbeschadet der Fortdauer seiner Haftung auf den vollen Endbetrag lediglich den überschüssigen Teil des Endbetrages in Rechnung stellen. Wenn wir von dem in Anspruch genommenen Versicherer in den obengenannten Fällen nicht innerhalb angemessener Frist eine Zahlung erhalten, so sind wir berechtigt, den Endbetrag in voller, nicht ausgeglichener Höhe dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Das gilt insbesondere für den Fall, das der uns aufgebene Versicherer Zahlungen nicht oder nicht in der von uns zugrunde gelegten Höhe leistet, weil bei ihm Versicherungsschutz überhaupt nicht besteht oder deshalb nicht gewährt wird, weil der Auftraggeber die Voraussetzungen für die Zahlungspflicht des Versicherers nicht herbeiführt, insbesondere die in § 15 bezeichneten Mitwirkungspflichten nicht erfüllt. Unsere Rechnungen sind innerhalb von zehn Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

2. Der Rechnungsbetrag für Verkäufe, Leistungen und Reparaturen wird mit Rechnungsstellung an den Zahlungspflichtigen fällig. Teilzahlungen sind nur möglich, wenn sie vorher vereinbart wurden. Bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden verbleibt das Eigentum an der Ware beim Hörgeräteakustiker.

3. Gegenstände, die dem Kunden zur Probe übergeben werden, bleiben im Eigentum des Hörgeräteakustikers. Der Kunde ist verpflichtet, die im Eigentum des Hörgeräteakustikers stehenden Gegenstände pfleglich zu behandeln.

§ 18 Höhere Gewalt

1. Fälle höherer Gewalt suspendieren die vertraglichen Verpflichtungen der sehen-und-hören.de Stephan GmbH für die Dauer der Störung und in dem Umfang ihrer Wirkung. Als Fälle höherer Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer außerordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können.

§ 19 Lieferverzug

1. Bei Produktänderungen bzw. Verpackungsänderungen seitens der Hersteller bzw. Lieferverzug behalten wir uns Ersatzlieferungen vor. Ein vom Hersteller verursachter Lieferverzug berechtigt nicht zur Stornierung einer Bestellung oder zu Schadenersatzansprüchen

§ 20 Stornierung eines Auftrages

1. Wird der Auftrag vor Fertigstellung storniert, so sind die bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallenen Kosten zzgl. einer etwaiger Frachtkosten an die sehen-und-hören.de Stephan GmbH zu zahlen.

Allgemeines

§ 21 Gewährleistung

1. Die Gewährleistungsfrist für neu verkaufte Ware beträgt 24 Monate ab Auslieferungstag. Offensichtliche Mängel müssen innerhalb von 14 Werktagen nach Übergabe der Ware gerügt werden, ansonsten ist der Augenoptiker von der Mängelhaftung befreit. Gewährleistungsansprüche des Kunden sind – nach Wahl der sehen-und-hören.de Stephan GmbH – zunächst auf das Recht auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung beschränkt. Schlägt die Nachbesserung fehl oder scheitert die Ersatzlieferung, hat der Kunde das Recht zur Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder zur Rückgängigmachung des Vertrages (Wandelung). Von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen sind Fehler, die durch unsachgemäße Behandlung oder Beschädigung seitens des Kunden verursacht wurden. Bei Sehhilfen, die nach Angaben Dritter (z.B. von Augenärzten oder dem Kunden selbst) angefertigt werden, erstreckt sich die Gewährleistung nur auf die vertragsgemäße Herstellung der Sehhilfe selbst und deren Anpassung. Für die Refraktion und die Verträglichkeit der Sehhilfe kann keine Gewähr übernommen werden, sofern der Kunde trotz Hinweises des Augenoptikers auf etwaige fehlerhafte Angaben Dritter die Anfertigung nach diesen Angaben wünscht.

2. Beeinträchtigungen der Sache, die u.a. auf Verschleiß, unsachgemäßem Gebrauch, mangelnder oder falscher Pflege oder auf ausgelaufene bzw. auf die Verwendung ungeeigneter Batterien zurückzuführen sind, stellen keinen Mangel dar.

3. Von den Herstellern gewährte über die gesetzlichen Bestimmungen der Gewährleistung übersteigende Garantien werden von der sehen-und-hören Stephan GmbH an den Kunden weitergeleitet. Diese Garantien schließen die gesetzlich bestimmte Gewährleistung nicht aus. Die sehen-und-hören Stephan GmbH haftet im Rahmen dieser Garantien nur im Umfang der vom Hersteller gewährten Produktvorteile.

§ 22 Datenschutz

1. Alle Adress- und Bestelldaten werden nur zum Zweck der Vertragserfüllung und zum Zugriff auf diese Daten innerhalb der sehen-und-hören Stephan GmbH und der zugehörigen Filialen gespeichert. Im Einklang mit dem Teledienstedatenschutzgesetzes verwenden wir die über den Kunden erfassten persönlichen Daten ausschließlich für die von uns für den Kunden erbrachten Leistungen. Etwaige Benachrichtigungen über anstehende Werbemaßnahmen von sehen-und-hören Stephan GmbH erhält der Kunde in schriftlicher Form auf dem Postwege oder in elektronischer Form per E-Mail nur dann, wenn er sein Einverständnis hierüber in schriftlicher oder digitaler Form ausdrücklich erwünscht hat. Der Kunde wird während des Verkaufs- Beratungs- oder Untersuchungsgespräch, spätestens aber bei Bezahlung und oder Abholung, über etwaige Informationsschreiben unterrichtet und wird gebeten über den Erhalt solcher Information zu entscheiden. Diese Entscheidung wird schriftlich festgehalten und in der Kundenakte vermerkt. Der Vermerk kann jeder Zeit, ohne Angaben von Gründen, auf Wunsch des Kunden geändert werden.

§ 23 Erfüllungsort und Gerichtsstand

1. Soweit der Kunde nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Bundesrepublik Deutschland verlegt hat oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, gilt der Betriebsitz von der sehen-und-hören Stephan GmbH als Gerichtsstand. Im Übrigen ist Gerichtsstand und Erfüllungsort der Betriebsitz der sehen-und-hören Stephan GmbH nur, sofern dies gesetzlich vereinbart werden kann. Auf die Rechtsbeziehungen mit der sehen-und-hören Stephan GmbH findet ausschließlich das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages einschließlich dieser Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte der Vertrag eine Regelungslücke enthalten, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen.