

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Santhema AG, Zürich, Stand: 1. September 2021

Die Lieferungen, Leistungen und Angebote von Santhema AG erfolgen ausschliesslich aufgrund dieser Geschäftsbedingungen. Sie gehen anderslautenden Konditionen ausnahmslos vor. Mit der Bestellung von Produkten oder Leistungen gelten diese Bedingungen als gelesen und akzeptiert. Abweichungen dieser Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn diese von uns schriftlich bestätigt sind.

1. Leistungsumfang

Wir garantieren Käufern unserer Markenprodukte Services im Bereich Beratung, Gewährleistung (Garantie), Zubehör, Ersatzteile und Reparaturen für bei uns erworbene Waren. Sollten wir einst einen Artikel nicht mehr im Sortiment führen, bemühen wir uns dennoch Zubehör-, Ersatzteile- und Reparaturservices zu bieten oder zu vermitteln. Die Gewährleistung (Garantie) ist in jedem Fall verbindlich.

2. Vertragsabschluss

Der Vertragsschluss kommt zustande sobald der Kunde eine Bestellung per Mail oder Telefon aufgibt. Die automatisch generierte Bestellbestätigung mit Rechnungsnachweis wird an die angegebene E-Mail-Adresse versandt. Die Originalrechnung folgt mit der Warenlieferung. Sind die Daten eines Neukunden nicht verifizierbar, liefern wir ausschliesslich gegen Vorkasse. Das Gleiche gilt im Falle einer unzureichenden Bonität oder wiederholter Mahnungen bis kurz vor Inkasso. Kunden mit offenen Ausständen werden nicht beliefert bis die Schuld vollständig getilgt ist.

3. Zahlungskonditionen

Alle Preise verstehen sich inkl. 7,7 % Mehrwertsteuer. Santhema AG (Verkäuferin) behält sich das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Bezahlung gemäss Kaufvertrag vor. Dementsprechend bleiben unbezahlte oder teilbezahlte Produkte als Vorbehaltsware im Eigentum von Santhema AG. Eine Veräusserung solcher Ware ist ausdrücklich nicht erlaubt und ist strafbar. Bei der 2. und letzten, schriftlichen Mahnung fallen Mahngebühren von SFr. 30.00 an. Diese sind als Kostenanteil für Mahnaufwände als Rechnungsbestandteil geschuldet. Muss eine Betreuung eingeleitet werden, übernimmt unser Inkassopartner die Forderung. Aufgrund der Nachweispflicht gewinnen der Inkassopartner und das Betreibungsamt Kenntnisse über Art und Höhe der Ausstände. Besteht ein finanzieller Engpass zeigt sich Santhema AG ausnahmsweise kulant, indem sie Fristen nach Rücksprache bis zu maximal 30 Tagen gebührenfrei verlängert. Daraus lässt sich kein Anspruch ableiten. Die monatlichen Kosten für Mietobjekte sind von privaten Neukunden im Voraus zu begleichen. Treppensteiger-Mietgeräte bedingen zudem die Vorlage eines gültigen Ausweises.

Kommt es zu einer Rückvergütung ohne Verschulden von Santhema AG erfolgt die Zahlung abzgl. der Portokosten und allfälliger bezahlter Transaktionsgebühren (i.d.R. 2%). Bei Geräten beträgt die Bearbeitungsgebühr 35,00 Franken.

4. Lieferkonditionen

Wir beliefern Kunden mit Wohn- oder Firmensitz in der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein. Lieferungen ins Ausland bieten wir nicht an. Shopartikel werden je nach Verfügbarkeit prompt oder innert Wochenfrist geliefert. Ausgenommen sind Wochenende und allgemeine Feiertage. Bei Teillieferungen fallen die Versandkosten nur einmal an. Nach Bekanntgabe einer Lieferverzögerung von mehr als 7 Tagen steht dem Kunden ein generelles Rücktrittsrecht zu, welches er zum Zeitpunkt der Kenntnisnahme einlösen kann. Vorausbezahlte Beträge werden prompt zurückerstattet.

Bei Vorauszahlung wird die Bestellung erst nach Zahlungseingang bearbeitet. Eine Bestellung gegen Vorkasse mit 3 % Rabatt ist verbindlich. Die entsprechende Rechnung ist innert 14 Tagen zu begleichen.

Der Lieferort muss über das Strassennetz erreichbar sein. Durch Übergabe des Transportgutes an den Paketdienst oder die Spedition gilt die Ware als versendet. Der Kunde anerkennt die durch diese Zusteller erfassten Ereignisse als Nachweis für die Ware Zustellung. Für verweigerte oder nicht abgeholte Ware sowie unangekündigte bzw. unzulässige Retouren trägt der Kunde die Mehrkosten.

5. Rücksendungen & Gewährleistung/Garantie

Die Rechnung ist gleichzeitig Garantieschein. Die Gewährleistung gilt während 2 Jahren ab Kaufdatum. Ausgenommen sind Verbrauchsartikel und Verschleissteile wie Filter oder Batterien. Während der Gewährleistungsfrist hat der Kunde bei einem Produktmangel Anspruch auf eine kostenlose Reparatur. Wandelung, Minderung oder Ersatzleistung setzen das Einverständnis von Verkäuferin und KäuferIn voraus. Die Verkäuferin ist jederzeit berechtigt, anstelle einer Reparatur einen neuen, identischen Ersatzartikel zu liefern. Bei Vorliegen eines offensichtlichen Mangels nach ordentlicher Prüfung muss die Mängelrüge innert 3 Tagen nach Warenempfang erfolgen, ansonsten die Ware als genehmigt gilt. Versteckte Mängel sind gleichfalls unverzüglich nach Entdecken zu melden.

Bei einer Mängelrüge ist die Ware nach Rücksprache mit uns mit einer kurzen Begründung innert Wochenfrist nach Meldung an unsere Adresse zu senden. Bei der Adressanschrift muss die von uns zugeteilte RMA-Nummer aufgeführt sein, ansonsten der Warenempfang verweigert wird. Geräte holen wir im Garantiefall ab, stellen ein adäquates Gerät zur Verfügung und tragen die anfallenden Kosten.

Wir versenden fabrikneue medizinische Hilfsmittel bzw. keine bereits von Dritten behändigte oder getragene Ware. Ohne anderslautende Vereinbarung besteht daher einzig ein wie in Punkt 4 erwähntes Rücktrittsrecht. Ausgeschlossen sind Hygieneartikel und solche die direkt auf dem Körper getragen werden wie Badebekleidung oder Socken sowie Sonderartikel, die einzig auf Wunsch des Kunden beschafft werden. Santhema AG bearbeitet Mängelrügen prompt und unbürokratisch. Handelt es sich jedoch um eine unberechtigte Mängelrüge oder ein Selbstverschulden des Käufers, etwa infolge unerlaubter Manipulation oder Eingriff, Abnutzung, höherer Gewalt oder aufgrund Missachtung der Betriebsvorschriften, ist die Gewährleistung hinfällig. Die entstandenen Kosten trägt dann der Kunde. Dieser anerkennt im Streitfall das Gutachten des Herstellers bzw. des Schweizer Generalimporteurs oder eines unabhängigen Experten.

6. Zivilisiertheit

Ein respektvoller Umgang ist für uns unverzichtbar. Wir legen Wert auf ein Mindestmass an Zivilisiertheit, nachzulesen auch in unserer Firmenphilosophie oder unserem Verhaltenscodex. Kommt es zu verbalen Entgleisungen wird das Gespräch nach Ankündigung beendet oder aufgenommen. Konsequenzen haben Verleumdung, Beleidigung, Schmähkritik, üble Nachrede, Belästigung, unwahre Tatsachenbehauptung etc. Nulltoleranz zeigen wir bei Betrug, Drohung, Drangsalierung oder Nötigung.

7. Haftung

Soweit kein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln vorliegt, sind Schadensansprüche gegenüber Santhema AG und ihren Dienstleistungspartnern ausgeschlossen. Dasselbe gilt für Haftungsansprüche für direkte, indirekte Schäden und Folgeschäden, die sich aus dem Gebrauch, durch Fehlleistung oder Leistungsausfall ergeben. Santhema AG ist im Schadensfall durch RA Kanzlei Probst + Partner sowie Zürich Versicherung vertreten und vom Schweizer Beobachter beraten.

8. Gerichtsstand

Diese AGB sind nach Schweizer Recht auszulegen. Gerichtsstand ist Zürich.