

Vertragsbedingungen für BEE Support Abonnements

Präambel

BEE Medic führt auf Auftrag des Kunden Support- und/oder Wartungsarbeiten für Neurofeedback Equipment und Software, welches bei BEE Medic gekauft wurde, durch. Dabei kann die Leistungsart BEE Relaxed oder BEE Easy gewählt werden.

Die Leistung für den vorliegenden Supportvertrag wird durch die jeweilige zuständige Betriebsstätte erbracht:

Zuständigkeitsgebiet (Land des Kunden)	BEE Medic Betriebsstätte
Europäische Union	BEE Medic GmbH Max-Porzig-Str. 1 78224 Singen Deutschland
Großbritannien	BEE Medic Ltd. 32-38 East St. Rochford SS4 1DB Großbritannien
Schweiz, Liechtenstein und alle anderen Länder	BEE Medic GmbH Husenstrasse 57 9533 Kirchberg Schweiz
USA und Kanada	BEE Medic, Inc. 7724 SW Nimbus Ave. Bldg 10-S Beaverton, OR 97008 USA

1 Geltungsbereich

Die vorliegende Vereinbarung schließt nur Geräte ein, deren Seriennummern der Kunde bei Vertragsabschluss übermittelt. Falls sich Änderungen bei den Geräten bzw. Seriennummern ergeben, ist eine umgehende schriftliche Meldung an BEE Medic erforderlich.

Insgesamt sind je nach gebuchter Leistungsart maximal die folgenden Geräte abgedeckt:

Geräte	BEE Relaxed Support	BEE Easy Support
NeuroAmp II oder II5s	1	1
Cygnnet Software oder BEELab	1	1
QiK Reaktionstest	2	2
pIRx3 Infrarot Dreifachsensor	1	1
Combi-Sensor Biofeedback-Gerät	1	1
Brummi Taktiles Feedback	1	1
x23 oder x39 QEEG Gerät	1	1
Synchronisationsgerät	1	1
PC/Laptop (Softwarewartung)	2	1

2 Supportleistungen

Enthaltene Supportleistung	BEE Relaxed Support	BEE Easy Support
Beratung		
Erweiterte Kaufberatung: Überprüfung von PC-Angeboten oder Ihres bestehenden PCs per TeamViewer	x	
Telefonische Kaufberatung zu Produkten, Zubehör und PC-Mindestanforderungen	x	x
Soforthilfe		
Telefon-Support (am Abend/Wochenende nach Terminvereinbarung)	x	
Telefon-Support (zu unseren Geschäftszeiten)	x	x
TeamViewer-Sitzungen	x	x
Telefonischer Erstkontakt	x	x
E-Mail Support	x	x
PC Support		
Support bei der PC-Wartung, insbesondere Windows-Updates oder Überprüfung der Systemeinstellungen	x	

Support bei der Installation von Neurofeedback-Software Updates	X	X
Support bei der Ersteinstallation der Neurofeedback-Software	X	X
Kostenfreie Systemüberprüfung (remote/nach Verfügbarkeit) einmal pro Jahr	X	X
Leihgeräte & Garantie		
Notfallpaket bestehend aus Ersatzgeräten für alle im Vertrag eingeschlossenen Geräte inkl. Laptop und Zubehör bei Ausfall der Geräte (24h während unserer Geschäftszeiten)	X	
Garantieverlängerung (nur bei Geräten mit bestehender Herstellergarantie)	X	
Ersatz für NeuroAmp II oder II 5s bei Ausfall des Geräts (Standard-Lieferzeit)	X	X
Umbuchung von Animations Codes		
Beliebige kostenfreie Umbuchung von Animations Codes (Fair Use Policy)	X	
Umbuchung von Animations Codes (bei Neukauf von NeuroAmp/Codes) in Cygnet	X	X
Anwenderworkshop		
Kostenfreie Teilnahme an einem Anwenderworkshop einmal pro Jahr (nach Verfügbarkeit zum angegebenen Termin)	X	

2.1 Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag, 08:00 – 16:00 Uhr. Auftragserteilungen für Kunden mit BEE Relaxed Support Abonnement, die außerhalb den definierten Geschäftszeiten liegen, sind nach Terminvereinbarung möglich.

2.2 PC Support

Der PC Support im Rahmen der BEE Relaxed Support-Mitgliedschaft (bis zu 2h pro Monat) kann nur geleistet werden, wenn die aktuell gültigen Mindestanforderungen für die jeweilige Software eingehalten werden. Diese sind auf unserer Website einsehbar.

Der PC-Support erfolgt innerhalb von 48h an Werktagen, soweit es sich um eine Anfrage handelt, die im Rahmen der Fernwartung lösbar ist. BEE Medic übernimmt weder die Funktionsgarantie noch Haftung für den Nutzungsausfall.

2.3 Leihgeräte

Leihgeräte bleiben Eigentum von BEE Medic und sind unverzüglich (maximal 10 Arbeitstage) wieder an uns zurückzuschicken, sobald das ursprüngliche Gerät dem Kunden wieder einsatzbereit zur Verfügung steht.

Leihgeräte müssen in demselben Zustand wieder bei BEE Medic eintreffen, in dem sie verschickt wurden. Leihgeräte dürfen nicht weiterverliehen werden. Auf Leihgeräten darf keine Software installiert werden. Laptops dürfen ausschließlich für den Betrieb von Cygnet und/oder BEELab genutzt werden. Bei Beschädigung oder Verlust der Leihgeräte stellt BEE Medic dem Kunden den Wert des Geräts bzw. die Reparatur in Rechnung.

Ein Notfallpaket bestehend aus Ersatzgeräten für alle im Vertrag eingeschlossenen Geräte wird nur zur Verfügung gestellt, wenn die Geräte aufgrund eines Hardwarefehlers ausfallen.

2.4 Garantieverlängerung

Die Garantieverlängerung gilt nur für Geräte, die bei BEE Medic gekauft wurden und die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses durch eine Herstellergarantie abgedeckt sind. Die Garantieverlängerung besteht während der gesamten Vertragslaufzeit. Es gelten die Garantiebedingungen und gerätebezogenen Sicherheitshinweise im Benutzerhandbuch des jeweiligen Geräts.

2.5 Fair Use Policy bei Umbuchung von Animations Codes

Die bei BEE Medic gekauften Lizenzcodes für Animationen sind für den Verbleib auf ein Gerät limitiert. Eine Umbuchung erfolgt nur von und auf Geräte, für die ein Supportvertrag abgeschlossen wurde. Die Umbuchung liegt im Ermessen von BEE Medic mit der Verpflichtung des dauerhaften Verbleibs auf dem Zielgerät.

2.6 Personenbezogene Daten

BEE Medic haftet nicht für den Verlust personenbezogener Daten, die sich auf den Geräten befinden. Diese Daten müssen an anderen Orten gespeichert werden. Zur Datensicherung werden regelmäßige Backups in Eigenverantwortung des Kunden empfohlen.

Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass er personenbezogene Daten auf dem Leihgerät und der zugehörigen Software so löscht, dass sie nicht wiederhergestellt werden können.

3 Kosten

Monatlich fallen folgende Preise (zzgl. Mehrwertsteuer) an:

Zuständigkeitsgebiet	BEE Relaxed Support	BEE Easy Support
Deutschland und EU	169.00 EUR	89.00 EUR
USA	189.00 USD	99.00 USD
Großbritannien	189.00 GBP	99.00 GBP
Schweiz, Liechtenstein und alle anderen Länder	189.00 CHF	99.00 CHF

Für den Fall, dass ein Kunde mehr als einen NeuroAmp (II oder II5s) besitzt und für alle Geräte einen Supportvertrag abschließen möchte, werden für zusätzliche Geräte folgende Preise angesetzt:

Menge	BEE Relaxed Support, je zusätzlichem NeuroAmp	BEE Easy Support, je zusätzlichem NeuroAmp
bei 2 - 4 NeuroAmps	79.00 EUR / 89.00 USD/GBP/CHF	39.00 EUR / 45.00 USD/GBP/CHF
bei 5 - 7 NeuroAmps	39.00 EUR / 45.00 USD/GBP/CHF	19.00 EUR / 22.00 USD/GBP/CHF
bei 8 - 10 NeuroAmps	19.00 EUR / 22.00 USD/GBP/CHF	9.00 EUR / 10.00 USD/GBP/CHF
ab 11 NeuroAmps	9.00 EUR / 10.00 USD/GBP/CHF	5.00 EUR/USD/GBP/CHF

Alle anfallenden Portokosten werden von BEE Medic übernommen. Der Paketdienstleister haftet im Fall von Verlust oder Beschädigung im Rahmen seiner Geschäftsbedingungen, darüber hinaus übernimmt die versendende Partei die Kosten bei Verlust oder Beschädigung und eventuelle Reparaturkosten.

4 Dauer der Vereinbarung und Kündigungsfrist

Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt 12 Monate. Der Vertrag kann während der Mindestlaufzeit nicht aufgelöst werden. Die Kündigung des Vertrags muss schriftlich erfolgen. Nicht in Anspruch genommene Leistungen können nicht rückwirkend eingefordert werden. Nach der Mindestlaufzeit von 12 Monaten beträgt die Kündigungsfrist 4 Wochen zum Ende des Abrechnungszeitraums. BEE Medic behält sich vor, ebenfalls mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen den Vertrag zu beenden.

Bei einem Weiterverkauf des Gerätes durch den Kunden endet die Vertragslaufzeit nicht automatisch, die allgemein gültigen Kündigungsfristen müssen eingehalten werden. Der Weiterverkauf von Geräten muss schriftlich an BEE Medic gemeldet werden. Bei einem Übertrag auf einen anderen Vertragsnehmer, z. B. nach dem Weiterverkauf, ist eine Bearbeitungsgebühr von 25 EUR / 30 CHF / 30 USD / 30 GBP fällig.

5 Zahlungsbedingungen

Bei Abschluss des Abonnements über die Website von BEE Medic erhält der Kunde von BEE Medic eine Auftragsbestätigung, die eine Zahlungsaufforderung für den ersten fälligen Beitrag enthält. Die monatliche Zahlung erfolgt über ein Abonnement. Dieses kann mit einem PayPal-Account oder mit einer Kredit- oder Debitkarte bezahlt werden. Nach 30 Tagen erfolgt die monatliche Belastung automatisch durch PayPal. Die Rechnungen werden monatlich zur Verfügung gestellt.

Der Vertrag wird aktiv, sobald der Kunde den Supportvertrag über die Website von BEE Medic kostenpflichtig abschließt. Falls daraufhin die Zahlung durch den Kunden nicht erfolgt, wird dem Kunden ein Monatsbeitrag des BEE Relaxed Support Abonnements in Rechnung gestellt. Bei Zahlungsverzug oder Rückbuchungen wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25 EUR / 30 CHF / 30 USD / 30 GBP fällig.

6 Haftung

BEE Medic haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden bei schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Die Haftung ist dabei begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden sowie die kumulierten monatlichen Beträge für BEE Support Abonnements aus den vorangegangenen 24 Monaten. Bei sonstigen Vertragsverletzungen haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt. Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung ausgeschlossen.

7 Änderung der Vertragsbedingungen

Das Unternehmen BEE Medic kann jederzeit ohne eine begründete Erklärung eine Anpassung der Vergütung oder sonstiger Vertragsbedingungen verlangen. In diesem Fall haben beide Vertragsparteien das Recht auf Widerspruch.

8 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Der Vertrag unterliegt dem Recht des Landes, in dem die Betriebsstätte von BEE Medic ansässig ist, die als Leistungserbringer für das jeweilige Kundenland definiert ist. Der Gerichtsstand ist der Sitz der Betriebsstätte von BEE Medic, die als Leistungserbringer für das jeweilige Kundenland definiert ist.