

B2B

SERVICE & *Steltronic* WARRANTY PLAN

INTRODUCTION

WARUM DIESER SERVICE- UND GARANTIEPLAN IHR BOWLINGCENTER ZUKUNFTSSICHER MACHT

SEHR GEEHRTE BOWLINGCENTER BETREIBER,

Sie kennen die Situation: Ein technisches Problem tritt auf – und plötzlich fällt eine Bahn aus. Umsatzverlust, frustrierte Gäste und die Frage: Wann wird endlich Hilfe eintreffen? Genau hier kommt unser B2B-Service- und Garantieplan ins Spiel!

Ihre 5 wichtigsten Vorteile auf einen Blick

1. Kalkulierbare Kosten – Keine unangenehmen Überraschungen Für nur 49 € pro Monat erhalten Sie professionelle Online-Unterstützung täglich von 09:00 bis 20:00 Uhr. Keine versteckten Kosten, keine unerwarteten Rechnungen – einfach verlässlicher Support, wann immer Sie ihn brauchen!

2. Maximale Verfügbarkeit durch Hardware-Garantieverlängerung Schützen Sie Ihre Investition! Für nur 12 € pro Bahn und Monat ersetzen wir defekte Hardwarekomponenten (VLC-Lane-Computer, API-Schnittstelle, Kamera) schnell und effizient. Ihre Bahnen laufen weiter – Ihre Gäste bleiben zufrieden!

3. Proaktive Wartung statt reaktiver Reparaturen Unser jährlicher Vor-Ort-Servicebesuch (595 € pro Tag) verhindert Probleme, bevor sie auftreten: Umfassende Inspektion aller Bowl-Easy-Hardware-Netzwerkcheck und Optimierung Ihres Empfangs-PCs-Vorbeugende Wartung direkt vor Ort-Inklusive Reise- und Übernachtungskosten – keine zusätzlichen Gebühren!

4. Schnelle Hilfe, wenn es darauf ankommt Unser Ticketsystem garantiert Ihnen eine erste Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden während der Supportzeiten. Fernwartung, technischer Support, Konfigurationshilfe – alles aus einer Hand!

5. Flexibilität und Transparenz Monatliche Zahlung per SEPA-Lastschrift – einfach und automatisch. Mindestvertragslaufzeit: 1 Jahr mit automatischer Verlängerung, Kündigung möglich mit nur 30 Tagen Frist (nach der Mindestlaufzeit von 12 Monaten). Klare Preisstruktur ohne versteckte Gebühren.

Warum dieser Plan jetzt notwendig ist

Die Realität in unserer Branche hat sich verändert: Service- und Wartungskosten sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Reisekosten, Ersatzteile, qualifizierte Techniker – alles wird teurer. Aber eines bleibt unverändert: Unser Engagement, Ihnen den außergewöhnlichen Service zu bieten, den Sie gewohnt sind! Um dies weiterhin garantieren zu können, haben wir diesen Service- und Garantieplan entwickelt. Er ermöglicht es uns, Ihnen verlässliche Unterstützung, schnelle Reaktionszeiten und proaktive Wartung zu fairen, kalkulierbaren Preisen anzubieten – ohne Kompromisse bei der Qualität!

Was diesen Plan besonders macht

Während andere Anbieter Sie mit langen Reaktionszeiten und unklaren Kosten warten lassen, bieten wir Ihnen:

- Zuverlässigkeit: Tägliche Unterstützung, schnelle Reaktionszeiten, proaktive Wartung
- Kostenkontrolle: Feste Monatsgebühren, keine Überraschungen
- Rundum sorglos: Von Fernwartung bis zu jährlichen Servicebesuchen – alles inklusive
- Unabhängigkeit: Kombinieren Sie unsere Dienstleistungen flexibel nach Ihren Bedürfnissen

Ihr nächster Schritt

Sichern Sie sich jetzt maximale Betriebssicherheit und minimieren Sie Ausfallzeiten! Unterzeichnen Sie den beigefügten Service- und Garantieplan und profitieren Sie sofort von: Professioneller Unterstützung täglich bis 20:00 Uhr-Schnellem Hardware-Austausch ohne Aufwand-Vorbeugender Wartung, die Probleme stoppt, bevor sie entstehen-Bowl-Easy – Ihr Partner für reibungslose Bowling-Abläufe. Unabhängig. Schnell. Fair. Für Fragen kontaktieren Sie uns bitte unten:

Ihre Investitionsübersicht

Service	Preis	Ihr Nutzen
Online-Support	€49/Monat	Täglicher Support, schnelle Reaktionszeiten
Hardware-Garantie	€12/Bahn/Monat	Sofortiger Hardware-Austausch bei Defekten
Servicebesuch	€595/pro Tag	Proaktive Wartung inklusive Reisekosten
Steltronic SOS	€149 Einmalig	Einmaliger Einsatz/Service

Rutherford 80
6422 RE Heerlen, NL

info@bowl-easy.com
+ 31 (0)45 - 535 03 32
www.bowl-easy.com

bowl-easy®

Steltronic

B2B SERVICE & WARRANTY PLAN

ONLINE-SUPPORT, HARDWARE-GARANTIEVERLÄNGERUNG UND JÄHRLICHER VOR-ORT-SERVICE



ÜBERBLICK

1

ZWECK UND UMFANG

2

UMFANG DER ONLINE-SUPPORT

3

VERFÜGBARKEIT UND REAKTIONSZEITEN

4

GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

5

BEDINGUNGEN FÜR DEN SERVICEZUGANG

6

GARANTIE UND KOSTENLOSER SUPPORT

7

HARDWARE-GARANTIEVERLÄNGERUNG

8

JÄHRLICHER VOR-ORT-SERVICEBESUCH

9

VORGEHEN BEI HARDWAREAUSTAUSCH

10

RÜCKSENDUNG DEFEKTER HARDWARE

11

NICHT-RÜCKGABE VON HARDWARE

12

TECHNISCHE ANFORDERUNGEN UND HAFTUNG

13

AUSSCHLÜSSE UND BESCHRÄNKUNGEN

14

LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG UND KÜNDIGUNG

15

ÄNDERUNGEN

16

ANZUWENDENDEN RECHT UND GERICHTSSTAND

1. ZWECK UND UMFANG

01. 1.1 Dieser Service- und Garantieplan (der „Plan“) legt die Bedingungen fest, unter denen Bowl Easy B.V. und/oder Steltronic (im Folgenden gemeinsam als „Bowl Easy“ bezeichnet) Online-Support-Dienstleistungen, optionale Hardware-Garantieverlängerungen und optionale jährliche Vor-Ort-Servicebesuche für seine Geschäftskunden (den „Kunden“) erbringt.
02. 1.2 Dieser Plan regelt den Umfang, die Verfügbarkeit, die Preisgestaltung, die Beschränkungen und die Bedingungen der erbrachten Dienstleistungen und bildet einen integralen Bestandteil der vertraglichen Beziehung zwischen Bowl Easy und dem Kunden.

2. UMFANG DER ONLINE-SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN

01. 2.1 Bowl Easy und Steltronic stellen Online-Support für ihre Produkte und Softwareanwendungen über ein im Odoo integriertes Ticketsystem bereit.
02. 2.2 Die Online-Support-Dienstleistungen umfassen:
 - Funktionale und technische Unterstützung im Zusammenhang mit dem Betrieb der Bowl Easy- und Steltronic-Software;
 - Anleitungen zur Konfiguration und Nutzung des Systems
 - Ferndiagnose von softwarebezogenen Fehlern oder Störungen.
03. 2.3 Der Online-Support wird ausschließlich fern erbracht. Vor-Ort-Dienstleistungen sind ausgeschlossen, es sei denn, sie wurden ausdrücklich gemäß Artikel 8 dieses Plans vereinbart.

3. VERFÜGBARKEIT UND REAKTIONSZEITEN

01. 3.1 Die Online-Support-Dienstleistungen stehen täglich zwischen 09:00 und 20:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) zur Verfügung.
02. 3.2 Alle Supportanfragen müssen ausschließlich über das Odoo-Ticketsystem eingereicht werden.
03. 3.3 Bei Standardanfragen wird Bowl Easy nach kaufmännisch vertretbaren Bemühungen versuchen, innerhalb von vier (4) Arbeitsstunden während der Supportzeiten eine erste Rückmeldung zu geben.

5. BEDINGUNGEN FÜR DEN SERVICEZUGANG

01. 5.1 Die Dienstleistungen stehen ausschließlich Kunden mit einem aktiven und vollständig bezahlten Abonnement zur Verfügung.
02. 5.2 Bowl Easy behält sich das Recht vor, die Dienstleistungen bei Nichtzahlung oder fehlgeschlagenem SEPA-Einzug auszusetzen.

7. HARDWARE-GARANTIEVERLÄNGERUNG

01. 7.1 Der Kunde kann optional eine Hardware-Garantieverlängerung für eine oder mehrere Bowlingbahnen erwerben.
02. 7.2 Die Verlängerung gilt ausschließlich für die von Bowl Easy gelieferten folgenden Komponenten:
 - VLC Lane Computer
 - API Interface
 - Kamera
03. 7.3 Während der Laufzeit der Hardware-Garantieverlängerung stellt Bowl Easy im Falle einer Funktionsstörung, die durch normale und ordnungsgemäße Nutzung verursacht wurde, einen funktionstüchtigen Ersatz bereit.

4. GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

01. 4.1 Die Online-Support-Dienstleistungen werden gegen Zahlung einer festen monatlichen Servicegebühr von 49,00 EUR zzgl. Mehrwertsteuer erbracht.
02. 4.2 Der Kunde kann optional eine Hardware-Garantieerweiterung zum Preis von 12,00 EUR pro Bahn und Monatzzgl. Mehrwertsteuer erwerben. Diese wird zusätzlich zur monatlichen Servicegebühr und zu den Landfrachtkosten in Rechnung gestellt.
03. 4.3 Der Kunde kann außerdem optional einen jährlichen Vor-Ort-Servicebesuch zum Preis von 595,00 EUR pro Besuch und Tag zzgl. Mehrwertsteuer erwerben.
04. 4.4 Alle wiederkehrenden Gebühren werden monatlich im Voraus per SEPA-Lastschrift (SEPA-Direct-Debit) in Rechnung gestellt und eingezogen. Der jährliche Vor-Ort-Servicebesuch wird entweder separat oder zusammen mit der monatlichen Rechnung in Rechnung gestellt, wie von Bowl Easy festgelegt.
05. 4.5 Die Gebühr für den jährlichen Vor-Ort-Servicebesuch beinhaltet Reise- und Hotelkosten. Es werden keine zusätzlichen reisebezogenen Kosten berechnet.
06. 4.6 Durch den Abschluss dieses Plans ermächtigt der Kunde Bowl Easy, alle fälligen Beträge per SEPA-Lastschrift einzuziehen.

6. GARANTIE UND KOSTENLOSER SUPPORT

01. 6.1 Während der zweijährigen gesetzlichen Gewährleistungsfrist nach der Erstlieferung wird der Online-Support kostenlos bereitgestellt.
02. 6.2 Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist setzt die fortlaufende Unterstützung ein aktives Abonnement gemäß diesem Plan voraus.

8. JÄHRLICHER VOR-ORT-SERVICEBESUCH

01. 8.1 Wenn vom Kunden gewünscht, führt Bowl Easy einen (1) jährlichen Vor-Ort-Servicebesuch im Bowlingcenter des Kunden durch.
02. 8.2 Der jährliche Vor-Ort-Servicebesuch umfasst:
 - Physische Inspektion und Funktionsprüfung aller von Bowl Easy gelieferten Hardware-Komponenten;
 - Überprüfung der Netzwerkverbindung und der grundlegenden Netzwerkkonfiguration im Zusammenhang mit dem Bowl Easy-System;
 - Inspektion und Funktionsprüfung des Empfangs-PCs, der in Verbindung mit der Bowl Easy-Software verwendet wird;
 - Durchführung notwendiger korrigierender und vorbeugender Wartungsarbeiten vor Ort, soweit vernünftigerweise möglich;
 - Reinigung und Optimierung des Empfangs-PCs, einschließlich Entfernung unnötiger Daten, temporärer Dateien und veralteter Konfigurationen im Hinblick auf die Systemleistung.
03. 8.3 Der jährliche Vor-Ort-Servicebesuch umfasst nicht:
 - Austausch von Hardwarekomponenten (es sei denn, dies ist separat durch die Hardware-Garantieerweiterung abgedeckt);
 - Größere Netzwerkkonzeptionen oder Wartung von Drittanbietersystemen;
 - Software oder Daten, die nicht mit Bowl Easy-Systemen in Zusammenhang stehen.
04. 8.4 Der Termin für den Besuch wird einvernehmlich vereinbart, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Bowl Easy.

9. VORGEHEN BEI HARDWAREAUSTAUSCH

01. 9.1 Soweit dies im Rahmen der Hardware-Garantieverlängerung zutrifft, stellt Bowl Easy eine funktionstüchtige Ersatzkomponente bereit.
02. 9.2 Die Versandkosten und das Risiko für die Ersatzhardware trägt der Kunde.

10. RÜCKSENDUNG DEFEKTER HARDWARE

01. 10.1 Der Kunde muss defekte Hardware innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Erhalt der Ersatzhardware zurücksenden.
02. 10.2 Die Rücksendung erfolgt auf Kosten und Risiko des Kunden an:
Bowl Easy B.V.
Rutherford 80
6422 RE Heerlen
Niederlande

11. NICHT-RÜCKGABE VON HARDWARE

01. 11.1 Erfolgt die Rücksendung defekter Hardware nicht innerhalb der angegebenen Frist, ist Bowl Easy berechtigt, den vollen Ersatzwert in Rechnung zu stellen und/oder die Dienstleistungen auszusetzen.

12. TECHNISCHE ANFORDERUNGEN UND HAFTUNG

01. 12.1 Der Kunde ist für eine ausreichende Internetverbindung und den Systemzugang verantwortlich.
02. 12.2 Bowl Easy übernimmt keine Haftung für Probleme, die durch externe Systeme, Infrastruktur oder Software von Drittanbietern verursacht werden.

13. AUSSCHLÜSSE UND BESCHRÄNKUNGEN

01. 13.1 Dieser Plan schließt aus:
 - Vor-Ort-Dienstleistungen, die nicht ausdrücklich in Artikel 8 aufgeführt sind;
 - Hardware, die nicht von Bowl Easy geliefert wurde;
 - Probleme, die durch Missbrauch, Fahrlässigkeit, unbefugte Änderungen oder externe Ereignisse verursacht werden

14. LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG UND KÜNDIGUNG

01. 14.1 Dieser Plan wird für eine anfängliche Laufzeit von einem (1) Jahr abgeschlossen.
02. 14.2 Der Plan verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht schriftlich mindestens dreißig (30) Tage vor der Verlängerung gekündigt wird.

15. ÄNDERUNGEN

01. 15.1 Bowl Easy kann diesen Plan mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich ändern.

16. ANZUWENDENDEN RECHT UND RICHTSSTAND

01. 16.1 Dieser Plan unterliegt dem Recht der Niederlande.
02. 16.2 Alle Streitigkeiten werden dem zuständigen Gericht in den Niederlanden vorgelegt.

PREISVERZEICHNIS

Dieses Preisverzeichnis ist ein integrierter Bestandteil des B2B-Service- und Garantieplans – Online-Support, Hardware-Garantieverlängerung und jährlicher Vor-Ort-Service – zwischen Bowl Easy B.V. und/oder Steltronic und dem Kunden. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer, sofern nicht anders angegeben.

1. Online-Support-Dienstleistungen

Dienstleistung	Preis	Abrechnung
Online-Support	49.00 € Pro Monat	Monatlich, im Voraus

2. Hardware-Garantieverlängerung

Dienstleistung	Preis	Abrechnung
Garantieverlängerung	12.00 € Bahn/Monat	Monatlich, im Voraus

Anwendbare Hardware-Komponenten:

- VLC-Lane-Computer
- API-Schnittstelle
- Kamera

Die Hardware-Garantieverlängerung wird zusätzlich zur monatlichen Online-Support-Gebühr berechnet und gilt nur für explizit abgedeckte Bahnen.

3. Jährlicher Vor-Ort-Servicebesuch

Dienstleistung	Preis	Abrechnung
Servicebesuch	595.00 € pro Besuch/Tag	Separat oder zusammen mit der monatlichen Rechnung

Im Preis enthalten:

- Reisekosten
- Hotelunterkunft
- Vor-Ort-Inspektion und Wartung wie im Plan definiert

4. Steltronic SOS

Steltronic SOS – einmaliger Einsatz/Service für 149,00 €

5. Zahlungsmethode

Alle Gebühren werden per SEPA-Lastschrift (SEPA-Inkasso) auf Grundlage eines gültigen Mandats eingezogen, das vom Kunden erteilt wurde.