

Unsere Leistungen - Ihre Sicherheiten

AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen

In unseren **AGB** beschreiben wir ausführlich unsere Leistungen: was können Sie von uns erwarten?

Die Nutzung unserer Lernsoftware wird in den **Nutzungsbedingungen** beschrieben: was dürfen Sie mit den von uns bereitgestellten Geräten und der Software machen - und was nicht?

Im **Transparentangebot** und **Datenschutz** beschreiben wir ausführlich unseren Umgang mit Ihren Daten: welche Daten zu Ihrem Lernfortschritt zeichnen wir auf, warum und wozu verwenden wir sie?

1. Gegenstand unserer Leistungen - AGB

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen regeln den rechtlichen Rahmen für die Nutzung der Services der KOJ Institute für Gehörtherapie. Wir beschreiben unsere Ziele, den Ablauf unserer Dienstleistung und rechtlich notwendige Dinge wie Ihre Rechte und unsere Rechte und sowie die Zahlungsmodalitäten. Die Bestimmungen für die Nutzung der Software sind darüber hinaus in den „Nutzungsbedingungen“ geregelt. Im „Datenschutz“ beschreiben wir, welche Daten wir zu Ihrem Lernfortschritt aufzeichnen und wozu wir sie verwenden.

2. Ziel unseres Services und unserer Forschung

Das Ziel unseres Services ist es, dass Sie in Zukunft wieder bestmöglich am Alltagsleben teilnehmen können: dass Sie den Fernseher nicht lauter machen müssen als es Ihre Umgebung für angenehm hält; bei Gesprächen nicht häufig „wie bitte?“ nachfragen müssen; dass Sie bei einer lebendigen Diskussion in einer Gruppe wieder einzelne Sprecher aus dem Durcheinander heraushören können; dass Sie in der Kirche den Prediger verstehen; dass Sie alle Instrumente wie zB. eine einzelne leise Geige aus dem Orchester heraushören; und vor allem, dass Sie wieder entspannt den Gesprächen beiwohnen können. Aber auch bei Ohrgeräuschen (Tinnitus) und bei einer Schallüberempfindlichkeit kann unser Training Ihnen helfen.

Diese Fähigkeit wird nicht nur durch die individuelle Einstellung Ihrer Hörsysteme erzielt (das ist bei Schwerhörigkeit eine notwendige Voraussetzung), sondern im Besonderen durch intensives und individuelles Training für Ihr Gehirn. Durch das „weniger an Hören“ bei Hörverlust kann sich Ihr Gehirn an eine geringere Leistungsfähigkeit gewöhnt haben – eine Analogie verdeutlicht unseren Standpunkt: Wenn man sich beim Skifahren das Bein bricht und man das Bein mit einem Gips stilllegen muss, ist es fast unausweichlich, dass die Muskulatur sich an die neue Situation anpasst und an Leistungsfähigkeit verliert. Wie der Muskel im Bein braucht auch Ihr Gehirn Training, um die Leistungsfähigkeit wieder zu verbessern. Und Sie haben Glück: dem Gehirn etwas beizubringen ist viel einfacher und angenehmer als einem schwachen Muskel seine ursprüngliche Kraft anzutrainieren...

3. Gehöranalyse und Analyse der Ist-Situation

Zunächst beschreiben wir Ihnen ausführlich unseren Service, der Ihr Hörverstehen in ca. 30 bis 40 Lerneinheiten, so genannten „Lektionen“, spürbar verbessern soll. Dabei möchten wir Ihnen auch verständlich nahebringen, wie das Wunderwerk Ohr funktioniert. Gemeinsam analysieren wir Ihre Ist-Situation mit Hilfe detaillierter Hörmessungen, bei denen wir herausfinden, welche Hörleistung Ihr Gehör aktuell hat. Dabei messen wir Ihr Hörverstehen ohne Nebengeräusche und mit Nebengeräuschen, damit wir die Ausgangslage definieren und zeitgleich abschätzen können, wie gut Ihr persönliches Hörverstehen nach dem Training werden könnte. Die Auswertung dieser Hörmessungen werden Ihnen verständlich erklärt und selbstredend erhalten Sie eine vollständige Kopie aller Messungen ausgehändigt. Wir sprechen eine Empfehlung aus, womit in Ihrer individuellen Situation das beste Ergebnis erreicht werden kann. Sie selbst entscheiden anschliessend, ob Sie Ihr Vertrauen in unser Haus investieren und einen (optional) weiteren Termin für die Einweisung in das Gehörtraining wahrnehmen möchten. Gerne erhalten Sie über das Lernprogramm oder Internet (www.koj.training/agb) - auf Wunsch auch in schriftlicher Form - diese „AGB“ sowie die „Nutzungsbedingungen“ und die Beschreibung des „Datenschutzes“. Sie können diese Regeln in aller Ruhe zu Hause durchlesen – wir möchten Sie gründlich, transparent und fair informieren und beraten.

4. Unser Gehörtraining

Zum Start des Gehörtrainings werden Sie von unseren qualifizierten Mitarbeitern mit dem der Ausrüstung respektive mit dem Programm umfassend vertraut gemacht. Alle Utensilien, die Sie für die erfolgreiche Absolvierung des Gehörtrainings benötigen, bekommen Sie von uns zur Verfügung gestellt – Sie selbst müssen nur eine Steckdose für den Strom und Ihre Zeit zur Verfügung stellen. Sollten Sie einen Hörverlust haben, der ein bestimmtes Mass überschreitet, bekommen Sie von uns zur Erprobung spezielle und dezente Trainingshörsysteme für den vereinbarten Trainingszeitraum (siehe „7. Probetragen von verschiedenen Techniken“) zur Verfügung gestellt. Wir haben uns bemüht, das Training für Sie so einfach wie möglich zu machen und möchten Sie gerne nach Ihrer Meinung befragen - was Ihnen gefällt und was wir in Zukunft noch besser machen können. Ob für die Muskulatur oder für die Verarbeitung des Gehirns, ein „Training“ fordert. Am Anfang ist normal, dass bestimmte Höreindrücke als etwas zu laut oder zu scharf wahrgenommen werden – Ihr Hörgedächtnis Ihres Gehirns muss wieder lernen, bestimmte Geräusche „zu erkennen“ und anderes wieder „zu verarbeiten“. Regelmässig informieren wir Sie über Ihre Entwicklung und wir sind uns sehr sicher, dass Sie von Ihrem Fortschritt selbst überrascht sein werden.

5. Lernsoftware - in weniger als nur eine Stunde am Tag

Mit unserer Lernsoftware sind wir flexibel und können Ihnen ein individuelles Training zusammenstellen, dass für Sie einfach in der Handhabung und wirkungsvoll in der Anwendung ist. In den meisten Fällen reicht bereits ein Training mit 30 bis 40 Lektionen aus, um zuhause lediglich 30 bis 45 Minuten täglich trainieren zu müssen. Bei der Erstellung der Software haben wir uns grösste Mühe gegeben, diese so benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten. Wenn Sie dennoch Hilfe benötigen, dann rufen Sie uns einfach an, wir helfen Ihnen gerne und umgehend. Weitere Lektionen können in dem Lernprogramm gegen eine Gebühr freigeschaltet werden. Nach Rückgabe der Lernsoftware erfolgt die Abrechnung entsprechend Nutzungsvertrag, Behandlungsvereinbarung und/oder Mietzeit.

6. Service-Termine

Wir können mit Ihnen während des Trainings mehrere Service-Termine vereinbaren. Am ersten Termin werden Sie in das Gehörtraining eingeführt. Bitte bringen Sie zu jedem der Termine die ausgeliehenen Utensilien wieder zu uns

mit, damit unsere Mitarbeiter bei Bedarf Ihre Trainingsergebnisse auswerten können (dazu mehr unter „Datenschutz“). In Kombination Ihrer subjektiven Erfahrungen, den objektiven Ergebnissen und weiteren detaillierten Hörmessungen werden die einzelnen Komponenten Ihres individuellen Gehörtrainings nachjustiert. Zum geplanten Trainingsende haben Sie idR. den prognostizierten Höchst-Stand Ihres Hörverstehens erreicht. Auf Wunsch respektive bei Bedarf ist es möglich, dennoch einzelne Trainingsgebiete zu intensivieren.

7. Probetragen von verschiedenen Techniken, Sonder-/ Massanfertigungen

Bereits während des Gehörtrainings können Sie 42 Tage lang ohne Verpflichtung zum Kauf verschiedene moderne und dezente Hörgeräte erproben und diese i.d.R. 1 bis 2 Wochen lang zuhause testen und Ihre Erfahrungen damit sammeln. Jedes ausgeliehene Hörgerät kann innerhalb von 14 Tagen kostenfrei retourniert werden, ab der 3. bis zur 6. Woche kann das Hörgerät ebenfalls gegen eine Aufarbeitungspauschale in Höhe von 135 Franken je angefangene Woche retourniert werden. Nach 6 Wochen Einbehaltung (respektive nach dem 42. Tag) verfällt das Recht auf Rückgabe und die Versorgung wird entsprechend aktuellem Verkaufspreis fakturiert. Unsere Mitarbeiter werden Ihnen fair und transparent die verschiedenen Modelle/Varianten/Optionen erläutern. Dabei steht es Ihnen frei, ob Sie von dieser Möglichkeit gebrauch machen, oder ob Sie dem fachkundigen Ratschlag Ihres Hörberater folgen möchten. Gemeinsam bestimmen Sie mit Ihrem Hörberater das optimale Vorgehen. Weiteres zum Probegetragen ist im Absatz „12. Reparatur und Wartung“ sowie im Absatz „13. Bezahlung und Eigentumsvorbehalt“ geregelt. Jede Massfertigung wird speziell auf Ihre Anatomie gefertigt und kann nur von Ihnen persönlich verwendet werden. Wir gehen für Sie in Vorleistung und beauftragen ein auf Otoplastiken spezialisiertes Labor. Dieses fertigt aus Ihrem Ohrabdruck ein passgenaues Ohrstück an. Je nach audiologischem und handhabungstechnischem Anspruch fällt die Otoplastik in Form und Material anders aus. Die Wahl der kompatiblen und optimalen Otoplastik trifft Ihr betreuender Gehörtexperte. Mit den damit verbundenen Kosten zur Produktion und Bereitstellung in Höhe von maximal 180 Franken pro Anfertigung erklären Sie sich bei Fertigung einverstanden.

8. Therapievereinbarung Gehörtraining

Zu Beginn unserer Arbeit findet in aller Regel eine Aufklärungsgespräch statt, in dem Ihre die Wünsche und Bedürfnisse erfasst und im Rahmen einer Therapiemöglichkeit zusammengefasst werden. Unsere speziell für Gehörtraining geschulten Mitarbeiter werden dabei den Nutzen von Training und/oder Hörgeräten abwägen und Ihnen einen Ablaufplan vorschlagen.

Nehmen Sie unseren Service in Anspruch, erklären Sie sich mit der Trainingsgebühr einverstanden und diese wird fällig; idR. rechnen wir nach Aufwand ab; D.h., dass mit Übergabe der Trainingsausstattung, bis zur quittierten und vollständigen Rückgabe, eine wöchentlichen Gebühr (Kalenderwoche) von brutto 250 CHF für die Bereitstellung des Lerncomputers und die wöchentliche Arbeitszeit von bis zur 1h der Mitarbeiter abgegolten sind. Weitere oder abweichende Kosten können durch zusätzliche Termine, Material oder Sonderleistungen (wie z.B. die Programmierung von „Fremdhörgeräten“). Genaue und aktuelle Details bzw. Konditionen sind sowohl auf dem Angebot wie auch auf dem Nutzungsvertrag, und/oder der Behandlungsvereinbarung abgedruckt.

9. Abschluss des Kaufvertrages

Gerne erhalten zum Abschluss eines Kaufvertrages für Hardware (z.B. Hörgeräte und Zubehör) ein detailliertes schriftliches Angebot respektive eine Offerte. Möchten Sie unsere Leistung in Anspruch nehmen, dann wird mit Ihrer Unterschrift auf der Offerte ein rechtsgültiger Kaufvertrag - anschliessend erhalten Sie die Rechnung ausgehändigt. Die Regelungen und Konditionen der Dienstleistung sind über Ausgabe-/ Leihbestätigung, Nutzungsvertrag, der Behandlungsvereinbarung und/oder Beratungsbroschüren ersichtlich und werden über den Bezug der jeweiligen Leistung bindend. Einen Rücktritt vom Kauf der Hörgeräte ist nach Unterzeichnung der Offerte nicht möglich. Hörgeräte unterliegen als medizinisch/therapeutische/apparative Heil- und Hilfsmittel strengen Richtlinien und Regularien. Weitere Informationen zum Kaufvertrag finden Sie in Absatz „13. Bezahlung und Eigentumsvorbehalt“.

10. Auffrischungs- & Wiederholungstraining

Wir empfehlen Ihnen, nach einigen Monaten ein kurzweiliges Auffrischungstraining zu machen, welches Sie flexibel und von zuhause aus durchführen können. Vor und nach jedem Auffrischungstraining sollten Sie die Ergebnisse und Ihre Erfahrungen mit unseren Mitarbeitern besprechen, möglicherweise kann die Einstellung Ihrer Hörgeräte weiter optimiert werden. Die Kosten für diese Trainingsform fallen unterschiedlich aus, fragen Sie dafür bei Ihrem Hörberater nach.

11. (Hersteller-)Gewährleistung & Garantie

Die „Gewährleistung“ ist der nach dem OR festgesetzte Anspruch bei einem Kauf einen mangelfreien Gegenstand zu erwerben. Diese Gewährleistung sieht zum Schutz vor Missbrauch vor, dass der Käufer eine Nachweispflicht erbringen muss, dass der zu rügende Mangel bereits bei Erwerb vorhanden sein muss. Die Gewährleistung schliesst eine unsachgemässe Benutzung eines Gegenstandes aus; Wie der zu erwerbende Gegenstand gepflegt oder gewartet werden muss, ist idR. in der Bedienungsanleitung nachzulesen. Eine weiterführende und freiwillige „Garantie“, die über den gesetzlichen Anspruch hinausgeht, wird explizit abbedungen. Der Fall eines defekten Hörgerätes wird in Absatz „12. Reparatur und Wartung“ geregelt. Alle genannten Regelungen zur Gewährleistung betreffen ausschliesslich „Hörgeräte“; Für „Zubehör, Verschleiss-/ Ersatz-/ Ergänzungsteile“ werden gesonderte Gewährleistungsfristen vereinbart. Diese Betragen -sofern nicht auf der Rechnung anders angegeben- 3 Monate. Beispiele hierfür sind „durch falsches Laden defekte Akku-Zellen“ oder „durch Ohrenwachs verstopfte ex-Hörer“. Für eine gültige Abwicklung eines Gewährleistungsanspruches ist es zwingend erforderlich, dass der Nachweis erbracht wurde, dass der zu bemängelnde Gegenstand bei Erwerb bereits defekt war.

12. Reparatur und Wartung

Bei Reparaturen und erfolgreichen Anpassungen von Hörgeräten helfen wir Ihnen gerne weiter. Sollte ein Defekt nicht in einem unserer Institute behoben werden können, stellen wir Ihnen für den Zeitraum der Reparatur gleichwertige Hörgeräte zur Verfügung. Wir bemühen uns, dass die Abwicklung der Reparatur so unkompliziert und schnell wie möglich erfolgt. Die Bedingungen für den Bezug von Hörgeräten können Sie Ihren Unterlagen entnehmen oder bei Unsicherheit einfach Ihren Hörberater befragen; In der Regel ist eine kurzfristige Leihstellung kostenfrei und erst mit dem Einbehalten respektive Nutzen über 15 Tage hinaus mit einer Aufwandsentschädigung, entsprechen der aktuellen Stundensätze als Pauschale je angefangener Woche und Bau- respektive Ersatzteile kostenpflichtig. Gerne sind wir Ihnen auch bei einer eventuellen Abwicklung und Beantragung von Zuschüssen betreffend der (Reparatur-)Kosten behilflich. Grundsätzlich gilt jeder Abgabe als Auftrag zur Wartung: Werden Waren wie Hörgeräte oder Zubehör zur Überprüfung bei KOJ abgegeben, so werden diese effizient und kostengünstig repariert, um die Funktionalität sicherzustellen; Diese Wartung/Reparatur geht immer und ohne erforderliche Rücksprache zu Kostenlasten des Eigentümers/Kunden. Die möglichen Kosten setzen sich wie folgt zusammen: a) Arbeitszeit der KOJ-Mitarbeiter zum aktuellen Stundensatz b) Ersatzteile entsprechend aktueller Preisliste c) Porto und Versand zum Hersteller entsprechend Aufwand (i.d.R. CHF 19,90), d) Diagnose seitens Hersteller (i.d.R. CHF 60,00), e) Reparaturkosten seitens Hersteller (i.d.R. zwischen CHF 150,00 - 350,00), f) Aufarbeitungs- und Bereitstellungskosten für Ersatzgeräte / Leihstellung.

13. Bezahlung und Eigentumsvorbehalt

Grundsätzlich sind Sie als Kunde unser Vertragspartner, das heisst, dass Sie unsere Leistungen beziehen und bezahlen. Wenn Sie uns vor der Auftragserteilung, respektive dem Kauf eine - für teilweise oder die gesamte Leistung - gültige Kostenübernahme-Erklärung einer dritten Partei (z.B. Ihrer Versicherung) vorlegen, akzeptieren wir dies als Ihre Zahlung. Solange Dienstleistungen/Hörgeräte/Waren nicht vollständig bezahlt sind, bleiben Sie unser Eigentum. Wir sind berechtigt Waren, die über 42 Tage Einbehalten wurden, verbindlich zu fakturieren. Wir erwarten Zahlungen bei erbrachter bzw. übergebener Leistungen, das heisst ohne Abzug von Skonto oder Rabatten, fällig direkt nach Rechnungsstellung - sofern dies nicht ausdrücklich und schriftlich anders vereinbart wurde. Fälschliche Abzüge oder verspätete Zahlungen werden grundsätzlich kostenpflichtig nachfakturiert (- je Zahlungserinnerung bzw. Mahnung fallen CHF 10,00 Gebühren an). Rabatte und Abzüge jeder Art verfallen bei nicht-fristgerechter Zahlung und werden kostenpflichtig nachfakturiert. Überfällige Zahlungen werden mit 5% p.A. verzinst und sollte ein Betreibungsbegehren eingeleitet werden, werden weitere CHF 300,00 für die entstandenen Unkosten fakturiert. Wir behalten uns vor, die Prüfung/ Mahnung/ Eintreibung/ Abwicklung/ Abtretung über Dritte zu realisieren.

14. Haftung für Schäden

KOJ AG haftet nur für solche Schäden an Hörgeräten, die von einem Mitarbeiter grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht werden – und nur in der Höhe des Wiederbeschaffungswertes; KOJ AG haftet ausdrücklich nicht für Folgeschäden. Auch hier gelten die konventionellen Regeln des Produkthaftungs- und Medizinproduktegesetzes. Die KOJ AG schliesst jedwellige Haftung für „hörtechnische“ Schäden aus, wie beispielsweise Ohrgeräusche, Lärmempfindlichkeit, Schwindel, Materialunverträglichkeiten und Einweisungs- respektive Handhabungsprobleme.

15. Die Nutzung unserer Lernsoftware ist im Detail geregelt in den „Nutzungsbedingungen“

Dort wird im Detail geregelt, wie Sie mit unserer Software und dem mitgelieferten Gerät umgehen sollten.

16. Das Transparentangebot und die Richtlinien zum Datenschutz sind in dem Dokument „Datenschutz“ geregelt

Das KOJ Institut erfragt von Ihnen Ihre persönlichen Daten zur Abwicklung unseres Services bzw. Ihres Kaufs von Hörgeräten. Regelmässig werden wir Sie über neue Entwicklungen in unserem Training informieren. Wenn Sie an diesen Informationen kein Interesse haben, bitten wir um einen entsprechenden Hinweis, den wir sofort berücksichtigen werden. Wie wir mit den von uns gesammelten Daten zu Ihrem Hörverstehen umgehen, beschreiben wir ausführlich im Dokument „Datenschutz“.

17. Anerkennung und vertragliche Sicherheit

Für Sie und die KOJ AG gelten die AGB in der jeweils gültigen und aktuellen Fassung. Diese können in der Lernsoftware abgerufen werden, oder auch auf Wunsch schriftlich ausgegeben werden. Mit Beginn des Trainings erklären Sie sich mit allen Punkten einverstanden; Dies wird in der Lernsoftware protokolliert. Die AGB unterliegen dem Schweizer Recht. Alle Streitigkeiten in Verbindung mit den AGB unterliegen der ausschliesslichen Zuständigkeit Schweizer Gerichte und der Gerichtsstand ist (CH) Zug. Die AGB gelten primär für die KOJ AG; Sollte ein Partner der KOJ AG (Partnerprogramm) anderslautende/widersprechende Regelungen festgelegt haben, so gelten diese für den Endnutzer, solange sie nicht nachteilig für die KOJ AG sind. Es sind die AGB in der jeweils gültigen Fassung anwendbar, Link: www.koj.training/agb. (Erstellt am: 17.9.2013 / Überarbeitet am: 20.12.2019)