

# Rückerstattungs- und Stornorichtlinie (B2B & B2C)

*für alle Kontexa Tools (digitale Tools, Vorlagen, Add-ons, Updates und begleitende Inhalte)*

**Stand: 260203**

## Anbieter / Kontakt

**Unternehmen:** HOCON Kontexa e.U.

**UID-Nr.:** ATU68092477

**Firmenbuch-Nr.:** FN 669268 v

**Inhaber:** Ing. Thomas Hopfner

**Adresse:** Neusserling 349/2; 4175 Herzogsdorf

**E-Mail:** office@kontexa.at

**Telefon:** +43 664 915 2585

**Web:** [www.kontexa.at](http://www.kontexa.at)

## 1. Zweck und Geltungsbereich

Diese Richtlinie beschreibt Rückerstattungs- und Stornoregeln für den Erwerb und die Nutzung der Kontexa Tools.

Sie gilt für Unternehmer (B2B) und – sofern angeboten – für Verbraucher (B2C).

Diese Richtlinie ergänzt die „AGB & Lizenzbedingungen“. Im Zweifel haben die AGB Vorrang.

## 2. Digitale Produkte – Bereitstellung und Grundsatz

Kontexa Tools werden digital bereitgestellt (z.B. Downloadlink, Kundenkonto oder Lizenzschlüssel).

Mit Bereitstellung des Downloads/Zugangs gilt die Leistung bei digitalen Produkten grundsätzlich als erbracht.

Für die Nutzung gelten die Lizenzbedingungen (Named User). Bei einer Rückerstattung endet die Nutzungslizenz und das Tool darf ab diesem Zeitpunkt nicht weiterverwendet werden.

## 3. B2B: Rückerstattung auf Kulanzbasis (ohne Anerkennung einer Rechtspflicht)

Im B2B-Geschäft besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.

Unabhängig davon kann HOCON Kontexa **ohne Anerkennung einer Rechtspflicht** und ausschließlich **auf Kulanzbasis** im Einzelfall nach Prüfung eine Rückerstattung, Gutschrift oder eine sonstige einvernehmliche Lösung anbieten (z.B. Austauschdatei, Update, Support/Workaround). Ein Anspruch darauf besteht nicht.

Eine Kulanzlösung setzt insbesondere voraus:

- nachvollziehbare Fehlerbeschreibung (inkl. Screenshots, soweit möglich)

- Angaben zur Systemumgebung (Excel-Version, Betriebssystem, Unternehmensrichtlinien/Trust Center, Makroeinstellungen)
- Mitwirkung zur Reproduktion/Analyse (z.B. Testdatei ohne sensible Daten oder anonymisierte Beispiele)

Typische Kulanzlösungen sind vorrangig Fehlerbehebung, Update, Workaround oder Austauschdatei. Eine Rückerstattung ist eine Ausnahme und erfolgt nur nach Einzelfallprüfung.

#### **4. B2C: Widerruf und Rückerstattung (sofern B2C angeboten wird)**

Verbrauchern steht bei Fernabsatz grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu (in der Regel 14 Tage).

Bei digitalen Inhalten kann das Widerrufsrecht erlöschen, wenn der Verbraucher ausdrücklich zustimmt, dass vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung begonnen wird (z.B. sofortiger Download), und bestätigt, dadurch das Widerrufsrecht zu verlieren.

Wenn ein Widerruf wirksam erklärt wird, wird der gezahlte Betrag nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben zurückerstattet. Mit der Rückerstattung endet die Nutzungslizenz; eine weitere Nutzung ist nicht zulässig.

#### **5. Technische Probleme und Mängel – Vorgehen vor einer Rückerstattung**

Wenn ein Tool nicht wie beschrieben funktioniert, steht die Fehleranalyse und Behebung im Vordergrund. Häufige Ursachen sind Systemvoraussetzungen, Makroeinstellungen, Berechtigungen oder restriktive IT-Policies.

Bitte kontaktiere uns mit den in Abschnitt 8 genannten Informationen. In der Regel lässt sich das Problem durch Konfiguration, Update oder Workaround lösen. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.

#### **6. Storno von Dienstleistungen (z.B. Setup-Check, Onboarding, Beratung)**

Wenn zusätzlich zum Tool eine Dienstleistung gebucht wird (z.B. Setup-Check, Onboarding oder eine individuell vereinbarte Session), gelten folgende Stornoregeln, sofern im Angebot nichts Abweichendes vereinbart wurde:

- Storno bis 24 Stunden vor Termin: kostenfrei
- Storno weniger als 24 Stunden vor Termin: 50 % des vereinbarten Entgelts
- Nichterscheinen ohne Absage: 100 % des vereinbarten Entgelts

Bereits erbrachte Teilleistungen können aliquot verrechnet werden.

#### **7. Rückerstattung – Wirkung auf Lizenz und Zugriff**

Wird eine Rückerstattung oder Gutschrift gewährt, endet die Nutzungslizenz für das betroffene Tool. Das Tool darf ab diesem Zeitpunkt nicht weiter genutzt werden.

Der Kunde verpflichtet sich, Kopien des Tools (inkl. Backups, sofern diese eine Nutzung ermöglichen) zu löschen bzw. die weitere Nutzung zu unterlassen.

Erlaubt bleibt die Nutzung bereits erstellter Outputs (z.B. PDF-Reports), sofern dadurch keine Weitergabe des Tools selbst erfolgt.

### **8. Ablauf einer Anfrage (B2B Kulanz oder B2C Widerruf)**

Anfragen bitte per E-Mail an **office@kontexa.at** mit folgenden Angaben:

- Name/Firma und Rechnungs-/Bestelldaten (z.B. Bestellnummer, Datum, Tool-Name, Version)
- kurze Beschreibung des Anliegens (Rückerstattung, Widerruf, technisches Problem, Storno einer Dienstleistung)
- bei technischen Themen: Systemumgebung (Excel-Version, Betriebssystem), Makro-/Sicherheitseinstellungen, Screenshots

Wir bestätigen den Eingang und melden uns mit dem nächsten Schritt (Analyse, Rückfragen, Lösungsvorschlag).

### **9. Rückzahlung und Zahlungsweg**

Rückzahlungen erfolgen grundsätzlich über den ursprünglichen Zahlungsweg, soweit technisch möglich.

Die Bearbeitungszeit kann je nach Zahlungsanbieter/Bank variieren. Eine Rückerstattung wird erst nach Abschluss der Prüfung bzw. nach wirksamem Widerruf (B2C) angewiesen.

### **10. Missbrauch, Chargebacks, Sperre**

Bei missbräuchlichen Rückbuchungen (Chargebacks) oder Verstößen gegen die Lizenzbedingungen kann der Zugriff auf Tools gesperrt werden, bis der Sachverhalt geklärt ist.

Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

### **11. Schlussbestimmungen**

Diese Richtlinie kann bei Weiterentwicklungen der Tools und Prozesse angepasst werden. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt der Bestellung bzw. Anfrage gültige Version, sofern nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.