

Geschäfts- und Nutzungsbedingungen

der Expertiger GmbH für das Angebot unter der Internetseite www.expertiger.de

1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- 1.1. Wir, die Expertiger GmbH (<https://www.expertiger.de/ueber-uns/impressum>) betreiben unter www.expertiger.de eine Internetseite mit Online-Plattform (nachfolgend „Plattform“). Über diese Plattform können Sie als Nutzer telefonisch und über einen Live-Support durch einen persönlichen Supporter IT-Support-Dienstleistungen („Supportleistungen“) von uns in Anspruch nehmen.
- 1.2. Diese Geschäfts- und Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der Plattform durch Sie sowie alle zwischen Ihnen und uns über die Plattform geschlossenen Verträge. Wir sind berechtigt, diese Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für die Zukunft zu ändern. Die Änderung wird Ihnen schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt. Widersprechen Sie dieser Änderung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung, gilt die Änderung als durch Sie anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens werden Sie in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.
- 1.3. Vertragssprache ist Deutsch. Bestellungen unserer Dienstleistungen sind nur aus Deutschland möglich.

2. Vertragsschluss und Korrektur von Eingabefehlern

- 2.1. Die Darstellung unserer Dienstleistungen auf der Plattform dient lediglich Ihrer Information und stellt kein bindendes Angebot unsererseits dar. Sie können uns unter der auf der Plattform angezeigten Telefonnummer anrufen und sich zunächst über unsere Dienstleistungen informieren und dem Supporter Ihr IT-Problem schildern. Damit geben Sie noch kein bindendes Angebot auf Abschluss des Supportdienstleistungsvertrags ab.
- 2.2. Nachdem Sie im Telefonat Ihr IT-Problem geschildert haben, wird Ihnen eine Eingabemaske zur Beauftragung einer Supportdienstleistung durch uns eingeblendet. Darin liegt unser bindendes Angebot zum Abschluss des Supportdienstleistungsvertrags. Dieses Angebot zum Abschluss des Supportdienstleistungsvertrags nehmen Sie an, indem Sie nach Eingabe Ihrer Kontaktdaten oder Logins in Ihrem Kundenkonto den Button „zahlungspflichtig bestellen“ anklicken.
- 2.3. Eingabefehler können Sie korrigieren, indem Sie die eingeblendete Maske schließen oder den Supporter am Telefon um Korrektur bitten.
- 2.4. Der Vertragstext wird von uns nicht gespeichert.

3. Registrierung als Nutzer mit Benutzerkonto

- 3.1. Sie können Sie sich als Nutzer der Plattform registrieren und ein Benutzerkonto erstellen. Die bloße Registrierung ist für Sie kostenlos und mit keinen Verpflichtungen verbunden.

Ein Anspruch auf Zulassung zur Registrierung zur Plattform besteht jedoch nicht. Zur Registrierung sind ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen und juristische Personen zugelassen. Der Nutzer ist verpflichtet, die für die Registrierung erforderlichen Angaben wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben.

- 3.2. Im Rahmen der Registrierung legen Sie ein Passwort zur Nutzung der Plattform fest. Sie sind verpflichtet, die Kombination aus Email-Adresse und Passwort geheim zu halten und nicht Dritten gegenüber mitzuteilen.

4. Leistungsumfang

- 4.1. Wir bieten telefonischen IT-Support durch unsere Supporter an. Wir sind berechtigt, die Supportleistungen auch durch Dritte mit hinreichenden IT-Kenntnissen als Supporter zu erbringen. Wir bleiben jedoch Ihr Vertragspartner.
- 4.2. Die Supportleistungen umfassen insbesondere die Analyse Ihrer Fragestellung sowie Empfehlungen zur Lösung der Fragestellung. Soweit Sie dem Fernzugriff zustimmen, unterstützt der Supporter auch bei der Umsetzung der Empfehlungen.
- 4.3. Eine Lösung der Fragestellung und/oder die Behebung des IT-Problems ist nicht geschuldet. Wir sind nicht verpflichtet, Maßnahmen zu empfehlen bzw. umzusetzen, soweit diese Maßnahmen nach der Einschätzung des Supporters ein erhöhtes Risiko bergen, dass Software, Hardware oder gespeicherte Daten auf Ihrem System beschädigt oder beeinträchtigt werden könnten, selbst wenn diese Maßnahmen geeignet sein würden, die Fragestellung oder das IT-Problem zu lösen.
- 4.4. Wir bzw. der Supporter können den Supportauftrag zurückweisen oder abbrechen, wenn die Thematik oder die Komplexität der Supportanfrage die Qualifikation oder Kapazitäten des Supporters übersteigt oder bei Vorliegen sonstiger besonderer Umstände eine Durchführung für den Supporter unzumutbar ist. Derartige besondere Umstände liegen insbesondere dann vor, wenn zur Lösung der Supportanfrage nach Einschätzung des Supporters nur Maßnahmen gemäß Ziffer 4.3 verbleiben.
- 4.5. Sie sind jederzeit berechtigt, die Supportanfrage zu beenden.
- 4.6. Sie bleiben auch im Falle einer nicht vollständigen Lösung der Supportanfrage verpflichtet, die vereinbarte Vergütung für die bereits durch uns erbrachten Supportleistungen zu leisten. Dies gilt insbesondere für die in Ziffern 4.3 bis 4.5 genannten Fälle.
- 4.7. Sie sind berechtigt, im Rahmen des Supportauftrages die für Sie vorgesehene Telefonnummer mehrmals anzurufen. Wir werden uns bemühen, denselben Supporter im Rahmen der Verfügbarkeit wieder zuzuweisen; Sie haben hierauf jedoch keinen Anspruch. Die Reservierung eines Supporters und der individualisierten Telefonnummer ist unverbindlich.
- 4.8. Bei Bedarf stellen wir Ihnen außerdem ein Programm kostenfrei zur Verfügung, das dem Supporter einen Fernzugriff auf Ihren Computer zur Bearbeitung des Supportauftrages

erlaubt. Sie sind berechtigt, das Fernzugriffsprogramm zum Zwecke der Inanspruchnahme der Supportleistungen durch uns auf Ihrem Computer auszuführen. Die Ausführung und Verwendung des Fernzugriffsprogramms erfolgt in eigener Verantwortung. Es gelten die bei der Ausführung angezeigten und von Ihnen zu bestätigenden Lizenz- und Nutzungsbestimmungen. Der Fernzugriff ist erst möglich, sobald Sie den Fernzugriff ausdrücklich freigeben. Sie können jederzeit den Fernzugriff verweigern und beenden.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1. Die Vergütung für die durch uns erbrachten Supportleistungen bemisst sich nach der Dauer des Supportanrufs ab Vertragsschluss. Die Berechnung der Vergütung erfolgt je angefangener Minute. Die Vergütung ist mit dem Ende des jeweiligen Supportanrufs fällig.
- 5.2. Die auf der Plattform angegebenen Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.
- 5.3. Nach der Supportsitzung erhalten Sie eine Rechnung per Email. Sie können per Überweisung, Kreditkarte, Lastschrift oder Paypal bezahlen.

6. Direktkontaktierungsverbot

Es ist Ihnen nicht gestattet, das Vergütungssystem der Plattform wider Treu und Glauben zu umgehen. Insbesondere dürfen Sie die über die Plattform entstandenen Kontakte zu Supportern nicht dazu nutzen, Supportanfragen außerhalb der Plattform an die Supporter zu richten. Das vorstehende Direktkontaktierungsverbot besteht zwei Jahre ab dem Zustandekommen des Supportdienstleistungsvertrages. Bei einem Verstoß gegen das Direktkontaktierungsverbot sind wir berechtigt, Schadenersatz zu verlangen.

7. Haftung

- 7.1. Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Ferner haften wir für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. Im letztgenannten Fall haften wir jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wir haften nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.
- 7.2. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen durch unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.
- 7.3. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

8. Widerrufsrecht

- 8.1. Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Expertiger GmbH, Karlsplatz 3, D-80335 München, Telefon: 089-954 537 44, Fax: 089-954 570 308, Email: support@expertiger.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

–

An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:

–

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

–

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

–

Name des/der Verbraucher(s)

–

Anschrift des/der Verbraucher(s)

–

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

–

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

- 8.2. Das Widerrufsrecht erlischt auch dann, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

9. Unsere Zufriedenheitsgarantie

- 9.1. Wie als Garantiegeber garantieren, dass die erbrachten IT-Support-Dienstleistungen zu Ihrer vollen Zufriedenheit erfolgen.
- 9.2. Sollten Sie wider Erwarten mit einer von uns erbrachten Supportleistung einmal nicht zufrieden sein, so bieten wir Ihnen nach Ihrer Wahl entweder eine kostenlose weitere Sitzung mit einem unserer Supporter oder eine Stornierung der Ihnen gestellten Rechnung sowie die Erstattung einer bereits an uns gezahlten Vergütung an.
- 9.3. Diese Garantie gilt für sämtliche von uns erbrachten IT-Support-Dienstleistungen. Sie können die Ihnen aus dieser Garantie zustehenden Rechte (weitere Support-Sitzung oder Stornierung/Rückerstattung) bei uns (Expertiger GmbH, Karlsplatz 3,

D-80335 München, Telefon: 089-954 537 44, Fax: 089-954 570 308, Email: support@expertiger.de) innerhalb einer Woche nach Erbringung der IT-Support-Dienstleistung im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland in Textform (E-Mail, Telefax, Brief) unter Angabe der Eckdaten Ihrer Supportanfrage geltend machen.

- 9.4. Diese Garantie beschränkt unabhängig davon, ob der Garantiefall eintritt oder Sie die Garantie in Anspruch nehmen, weder Ihre möglichen gesetzlichen noch Ihre vertraglichen Rechte, die bei einer mangelhaften Dienstleistung durch uns entstehen können. Auch Ihr gesetzliches Widerrufsrecht wird durch die Zufriedenheitsgarantie nicht eingeschränkt.

10. Plattform zur Onlinestreitbeilegung; Information zur alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen

- 10.1 Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.
- 10.2 Wir sind nicht bereit oder verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- 11.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Wenn Sie die Bestellung als Verbraucher abgegeben haben und zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.
- 11.3. Falls Sie Kaufmann, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union haben, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten unser Sitz.