

Ergänzende Bedingungen für Flownative Lifeguard

1. Geltungsbereich

- a) Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Flownative GmbH, Arnimstraße 19c, 23566 Lübeck für sämtliche Verträge betreffend des Angebotes "Flownative Lifeguard".

2. Leistungsgegenstand

- a) Wir stellen unseren Kunden einen kostenpflichtigen Helpdesk für Entwickler zur Verfügung. In diesem Rahmen beantworten wir Fragen, geben Hilfestellung bei Projekten und erledigen kleinere Entwicklungsaufgaben rund um das Content Management System Neos und damit verbundene Themen.
- b) Gegenstand und Umfang der gewählten Services hängen im Einzelfall von dem durch dir gebuchten Service-Paket ab.
- c) Die Bearbeitung deiner Anfragen erfolgt grundsätzlich per E-Mail oder über Tickets die auf unserer Support-Website eingestellt werden. Bei Bedarf kann der Support auch per Telefon, Chat oder Screensharing erfolgen, wobei die Wahl des Support-Mittels im Ermessen von Flownative liegt.
- d) Die im Rahmen der Einzelpakete genannten Reaktionszeiten laufen nur innerhalb unserer Geschäftszeiten, Montag – Freitag 9:00 – 17:00 Uhr. An gesetzlichen Feiertagen der Bundesrepublik Deutschland oder des Landes Schleswig-Holstein ruhen die Reaktionszeiten.
- e) Die Vereinbarung eines individuellen Service-Vertrages ist möglich. Die vorliegenden AGB gelten in diesem Fall, soweit sie der Individualvereinbarung nicht widersprechen. Im Widerspruchsfall geht die Individualvereinbarung vor.

3. Vertragsschluss, Vertragslaufzeit, Verlängerung der Vertragslaufzeit, Preise und Kündigung

- a) Der Kunde kann sein Angebot über das auf der Flownative-Website integrierte Buchungsformular abgeben. Dabei gibt der Kunde ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf das ausgewählte Servicepaket ab, indem er die abgefragten Daten vollständig und wahrheitsgemäß eingibt. Die Annahme (Vertragsschluss) durch

Anschrift Flownative GmbH
Arnimstraße 19c
23566 Lübeck
Deutschland

Web www.flownative.com
E-Mail info@flownative.com
Telefon +49 451 305035 - 0

USt-Id DE298887583
Bank Sparkasse zu Lübeck
IBAN DE25 2305 0101 0160 2426 99
SWIFT-BIC NOLADE21SPL

Geschäftsführer Karsten Dambekalns
Robert Lemke
Christian Müller
Handelsregister HRB 14671 HL

Stand 1. Februar 2017

Flownative erfolgt durch die Zusendung der erforderlichen Zugangsdaten und die Freischaltung des Kunden-Accounts. Wir behalten uns das Recht vor, das Vertragsangebot ohne Angabe von Gründen zurückzuweisen. Ein Rechtsanspruch auf Annahme des Vertragsangebots besteht in keinem Fall.

- b) Die Preise und Zahlungsbedingungen richten sich nach dem von dir gewählten Service-Paket und dem Zeitpunkt der Buchung. Dir stehen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung, die sich aus dem jeweiligen Angebot auf der Flownative Website ergeben. Für die leistungsunabhängige Monatsgebühr gilt Folgendes:
- c) Ist Vorkasse, Zahlung auf Rechnung oder Zahlung per Kreditkarte vereinbart, ist die Zahlung sofort nach Vertragsabschluss bzw. Vertragsverlängerung fällig.
- d) Bei Auswahl der Zahlungsart SEPA-Lastschrift ist der Rechnungsbetrag nach Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats, nicht jedoch vor Ablauf der Frist für die Vorabinformation zur Zahlung fällig. Vorabinformation ("Pre-Notification") ist jede Mitteilung (z.B. Rechnung, Police, Vertrag) des Leistungserbringers an den Kunden, die eine Belastung mittels SEPA-Lastschrift ankündigt. Wird die Lastschrift mangels ausreichender Kontodeckung oder aufgrund der Angabe einer falschen Bankverbindung nicht eingelöst oder widerspricht der Kunde der Abbuchung, obwohl er hierzu nicht berechtigt ist, hat der Kunde die durch die Rückbuchung des jeweiligen Kreditinstituts entstehenden Gebühren zu tragen, wenn er dies zu vertreten hat.
- e) Es gibt zwei Arten von Servicepaketen: Pakete mit einem monatlichen Basispreis und Pakete ohne Basispreis. Die Pakete mit monatlichem Basispreis enthalten in der Regel eine bestimmte Anzahl an Inklusivstunden. Die Pakete ohne monatlichen Basispreis werden in der Regel nach tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen abgerechnet.
- f) Jedes Servicepaket wird für die Dauer von einem Kalendermonat (Abrechnungszeitraum) abgeschlossen. Der Abrechnungszeitraum beginnt am Tag der Buchung, nicht jedoch vor Zusendung der erforderlichen Zugangsdaten und der Freischaltung des Kunden-Accounts; er endet mit Ablauf des letzten Tages des jeweiligen Kalendermonats (23:59 Uhr). Der Abrechnungszeitraum endet immer mit Ablauf des letzten Tages des gebuchten Kalendermonats (23:59 Uhr).

Wenn du ein Servicepaket mit Monatsgebühr nach dem ersten Tag des jeweiligen Kalendermonats gebucht hast, verringert sich das Monatsentgelt für das gebuchte Paket anteilig um die bereits verstrichenen Tage des jeweiligen Kalendermonats, wobei der Tag des Vertragsschlusses nicht als verstrichener Tag zählt, sofern der Vertrag bis spätestens 16:30 Uhr geschlossen wurde (Beispiel: wird das Paket am 12. Januar gebucht, beträgt der Preis für den ersten Monat 20/31stel des Paketpreises).

- g) Du kannst ein Servicepaket jederzeit zum nächsten Werktag kündigen. Die Kündigungserklärung hat in Textform (z.B. per E-Mail, Brief oder

über die Flownative-Website) zu erfolgen. Wird der Vertrag zu einem Termin vor dem Ablauf eines Kalendermonats (Abrechnungszeitraum) gekündigt, reduziert sich ein eventuelles Monatsentgelt für das gebuchte Paket anteilig um die nicht in Anspruch genommenen Tage des Kalendermonats (Beispiel: wird das Paket am 12. Januar gekündigt, beträgt der Preis für den letzten Monat $12/31$ stel des Paketpreises). Die Rückerstattung des Reduktionsbetrags erfolgt innerhalb von 1 Woche nach Vertragsende. Sofern weder der Kunde noch Flownative den Vertrag spätestens einen Werktag vor Ablauf des jeweiligen Abrechnungszeitraums (Kalendermonat) kündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um einen weiteren Kalendermonat; die Laufzeit der Verlängerung beginnt am ersten Tag des jeweiligen Kalendermonats. Die Verlängerung der Vertragslaufzeit wiederholt sich solange, bis eine der Vertragsparteien den Vertrag kündigt.

- h) Flownative kann den Vertrag zum Ende der Vertragslaufzeit ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigungserklärung von Flownative muss dem Kunden spätestens einen Werktag vor Ablauf der Vertragslaufzeit zugehen.
- i) Die Abrechnung für Support-Leistungen erfolgt je angefangene 15 Minuten. Leistungen, die über die im jeweiligen Paket gebuchten Inklusivstunden hinausgehen, sind gesondert zu vergüten und werden dir nach Ablauf des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Inklusivstunden eines gebuchten Service-Pakets verfallen mit Ablauf des Abrechnungszeitraums. Eine Übernahme der Inklusivstunden in den folgenden Abrechnungszeitraum ist ausgeschlossen.

2.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- a) Damit wir beurteilen können, wer berechtigt ist, in Vertragsangelegenheiten Aussagen zu treffen, verpflichtest du dich, einen Ansprechpartner zu nennen, der den jeweiligen Auftrag begleitet und zur Abgabe von rechtsverbindlichen Willenserklärungen bevollmächtigt ist.
- b) Zugänge für weitere Personen die den Support in Anspruch nehmen können, schalten wir nur nach Zustimmung des Ansprechpartners frei. Supportanfragen werden von Flownative grundsätzlich nur dann beantwortet, wenn sie von bereits freigeschalteten Personen gestellt werden.
- c) Damit wir unsere Supportfunktionen erfüllen können, ist es erforderlich, dass die Personen, die Tickets einstellen, ein gewisses Grundwissen zu den entsprechenden Themen aufweisen und die Fragestellung klar formulieren können. Scheitert der Support an der mangelnden Qualifikation des Ansprechpartners, übernehmen wir – vorbehaltlich Punkt “Haftung und Freistellung” unserer AGB – hierfür keine Haftung.