Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

1.1. Für die Geschäftsbeziehung zwischen Hefti OG (nachfolgend „Anbieter" oder „Verkäufer") und dem Kunden (nachfolgend „Kunde") gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der zum Zeitpunkt der Bestellung bzw. Beauftragung gültigen Fassung.

1.2. Diese AGB gelten gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 UGB sowie gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG, soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt.

1.3. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

1.4. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Verkäufer stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

2. Angebote und Leistungsbeschreibungen

2.1. Digitale Inhalte, Dienstleistungen und physische Waren: Je nach Angebot verkauft der Anbieter (a) digitale Inhalte (z. B. Vorlagen, E-Books, Kurse, Mitgliedschaften), (b) Dienstleistungen (z. B. Marketing- oder Webseiten-Leistungen) und/oder (c) physische Waren. Die konkrete Leistungs- bzw. Lieferform ergibt sich aus der Produktbeschreibung und dem Checkout.

2.2. Darstellung im Shop / kein bindendes Angebot: Die Darstellung im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot dar, sondern eine Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung. Maßgeblich sind Produktbeschreibung und Checkout.

2.3. Keine Zusicherung bestimmter Ergebnisse: Leistungsbeschreibungen stellen keine Garantie für wirtschaftliche Ergebnisse (Umsatz, Reichweite, Conversions, Rankings etc.) dar, sofern nicht ausdrücklich schriftlich als Garantie vereinbart.

2.4. Drittanbieter, Plattformen und Tools: Soweit Leistungen oder Inhalte von Drittanbietern (z. B. Plattformen, Plugins, KI-Dienste, Zahlungsanbieter) genutzt werden, gelten ergänzend deren Bedingungen. Für deren Verfügbarkeit, Änderungen oder Störungen haftet der Anbieter nicht, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

2.5. Irrtümer und Verfügbarkeit: Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten. Angebote gelten nur, solange der Vorrat reicht, sofern nicht anders angegeben.

3. Bestellvorgang und Vertragsabschluss

3.1. Kunden können Produkte und Leistungen unverbindlich auswählen. Vor dem Abschluss lassen sich alle Angaben nochmals prüfen und korrigieren.

3.2. Mit Klick auf die Schaltfläche „zahlungspflichtig bestellen" (oder eine gleichwertige Bezeichnung) gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Vertragsabschluss ab.

3.3. Der Verkäufer sendet eine automatische Bestell- bzw. Empfangsbestätigung per E-Mail. Diese dokumentiert nur den Eingang der Bestellung und stellt noch keine Annahme dar.

3.4. Der Vertrag kommt zustande, sobald der Verkäufer das Angebot des Kunden annimmt,

insbesondere durch Versand bzw. Zurverfügungstellung digitaler Inhalte, ausdrückliche Auftragsbestätigung, Zahlungsaufforderung oder Abschluss des Zahlungsvorgangs.

3.5. Für Unternehmer kann die Annahmefrist abweichend geregelt sein. Werden in Angeboten oder im Checkout abweichende Fristen genannt, sind diese maßgeblich.

3.6. Bei Vorkasse bzw. Zahlung per Überweisung kommt der Vertrag mit Bereitstellung der Bankdaten und Zahlungsaufforderung zustande. Geht die Zahlung trotz Fälligkeit nicht binnen 10 Kalendertagen ein, kann der Verkäufer vom Vertrag zurücktreten.

4. Preise und Versandkosten

4.1. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern anwendbar und sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

4.2. Bei innergemeinschaftlichen Lieferungen und Leistungen an Unternehmer mit gültiger UID-Nummer erfolgt die Rechnungslegung ohne Umsatzsteuer (Reverse Charge). Die UID wird im Bestellvorgang geprüft.

4.3. Allfällige Versandkosten für physische Waren werden im Checkout gesondert ausgewiesen.

5. Lieferung und Verfügbarkeit

5.1. Digitale Inhalte werden nach Zahlungseingang unverzüglich bereitgestellt – in der Regel per E-Mail und/oder im Kundenkonto.

5.2. Bei vereinbarter Vorkasse erfolgt die Lieferung nach Zahlungseingang.

5.3. Scheitert eine Zustellung wegen vom Kunden zu vertretender Umstände (z. B. falsche Adresse) nach angemessenen Zustellversuchen, kann der Verkäufer vom Vertrag zurücktreten. Etwaige Zahlungen werden – abzüglich entstandener Zusatzkosten, soweit gesetzlich zulässig – erstattet.

5.4. Ist ein Produkt nicht verfügbar, weil der Verkäufer ohne eigenes Verschulden nicht beliefert wurde, kann der Verkäufer vom Vertrag zurücktreten. Bereits erbrachte Gegenleistungen werden unverzüglich erstattet.

5.5. Unternehmer: Die Gefahr geht mit Übergabe an den Frachtführer über. Liefertermine sind, sofern nicht ausdrücklich als Fixtermin vereinbart, unverbindlich.

5.6. Höhere Gewalt: Bei Ereignissen außerhalb des Einflussbereichs (z. B. Naturereignisse, Streiks, behördliche Maßnahmen, großflächige technische Störungen) verlängern sich Fristen angemessen. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

6. Zahlungsmodalitäten

6.1. Der Kunde kann die im Checkout angebotenen Zahlungsarten nutzen.

6.2. Bei Kauf auf Rechnung ist der Betrag binnen der auf der Rechnung genannten Frist fällig. Im Übrigen ist die Zahlung im Voraus fällig.

6.3. Bei Nutzung von Zahlungsdienstleistern gelten ergänzend deren Bedingungen.

6.4. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen; für Unternehmer die Zinssätze nach § 456 UGB. Mahn- und Inkassokosten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen verrechnet.

6.5. Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur zulässig, wenn Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder vom Verkäufer anerkannt sind.

6.6. Bei Rücklastschrift einer vom Kunden zu vertretenden SEPA-Lastschrift trägt der Kunde die Rücklastschriftgebühren und angemessene Bearbeitungskosten.

7. Eigentumsvorbehalt

7.1. Physische Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Verkäufers.

7.2. Unternehmer: Erweiterter Eigentumsvorbehalt bis zur Begleichung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung.

8. Kundenkonto

8.1. Der Verkäufer kann dem Kunden ein Kundenkonto bereitstellen. Die dort hinterlegten Informationen sind nicht öffentlich.

8.2. Bei digitalen Inhalten und Mitgliedschaften ist ein Kundenkonto technisch erforderlich, um den personalisierten Zugriff auf gekaufte Inhalte, Downloads und geschützte Bereiche zu ermöglichen. Wird im Rahmen einer Bestellung ein Konto erstellt, wird der Kunde darüber informiert.

8.3. Der Kunde ist verpflichtet, seine Angaben aktuell und korrekt zu halten und Zugangsdaten vertraulich zu behandeln.

8.4. Automatisierte Zugriffe (Bots, Crawler, Scraping) sind untersagt.

8.5. Für Inhalte, die der Kunde selbst einstellt (z. B. in einer Community), ist der Kunde verantwortlich; der Verkäufer kann bei Rechtsverletzungsrisiken angemessene Maßnahmen ergreifen.

8.6. Der Kunde kann sein Konto jederzeit kündigen; der Verkäufer kann mit angemessener Frist kündigen.

8.7. Nach Kündigung ist der Zugriff auf Inhalte und Daten unter Umständen nicht mehr möglich. Die rechtzeitige Sicherung eigener Daten liegt in der Verantwortung des Kunden.

9. Gewährleistung und Garantie

9.1. Für Verbraucher gilt die gesetzliche Gewährleistung nach ABGB, KSchG und VGG.

9.2. Eine Garantie besteht nur, wenn sie ausdrücklich und schriftlich als solche erklärt wird.

9.3. Unternehmer: Der Kunde hat die Ware bzw. Leistung unverzüglich zu prüfen und Mängel unverzüglich schriftlich zu rügen; andernfalls gilt die Leistung als genehmigt, soweit gesetzlich zulässig.

9.4. Unternehmer: Gewährleistungsansprüche verjähren – soweit gesetzlich zulässig – binnen 12 Monaten ab Gefahrübergang.

9.5. Unternehmer: Wurde eine mangelhafte Ware in eine andere Sache eingebaut oder mit ihr verbunden, besteht – soweit gesetzlich zulässig – kein Anspruch auf Ersatz von Aus- und Einbaukosten, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Zwingende gesetzliche Bestimmungen bleiben unberührt.

10. Haftung

10.1. Der Kunde ist verpflichtet, erforderliche Informationen, Inhalte, Zugänge und Freigaben rechtzeitig bereitzustellen. Verzögerungen oder Mehrkosten aufgrund fehlender Mitwirkung gehen nicht zu Lasten des Anbieters.

10.2. Der Verkäufer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

10.3. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Verkäufer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

10.4. Keine Haftungsbeschränkung gilt bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei zwingender Produkthaftung sowie bei ausdrücklich zugesicherten Eigenschaften.

10.5. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung für entgangenen Gewinn sowie für mittelbare Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen.

10.6. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung der Höhe nach auf den Auftragswert der jeweiligen Bestellung bzw. des jeweiligen Projekts beschränkt; ausgenommen sind Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Personenschäden und zwingende Haftungsregeln.

10.7. Keine Ergebnisgarantie: Marketing-, Design-, KI-, Automatisierungs-, Webseiten- und Strategie-Leistungen basieren auf Erfahrungswerten und Best Practices. Konkrete Ergebnisse (Umsatz, Reichweite, Rankings) hängen von externen Faktoren ab und sind nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich schriftlich garantiert.

10.8. Für rechtliche Texte auf Kundenseite (z. B. Impressum, Datenschutzerklärung) übernimmt der Verkäufer keine Haftung; eine anwaltliche Prüfung wird empfohlen.

10.9. Software, Automatisierungen und Nachrichtenversand: Software ist nach dem Stand der Technik nie völlig fehlerfrei. Der Anbieter stellt Software und automatisierte Abläufe (z. B. automatische Antworten, Kommentar- und Nachrichten-Automatisierungen, Newsletter, Rechnungsläufe) mit üblicher Sorgfalt bereit, schuldet jedoch keine ununterbrochene, fehlerfreie Verfügbarkeit. Für Schäden aus Störungen, fehlerhaften oder unterbliebenen automatisierten Nachrichten haftet der Anbieter nach Punkt 10.2 bis 10.6; eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10.10. Verantwortung für Inhalte und Empfängerkreis: Inhalte, Auslöser, Empfängerlisten und Sendezeitpunkte automatisierter Nachrichten bestimmt der Kunde. Er stellt sicher, dass die erforderlichen Einwilligungen vorliegen und die Nachrichten dem geltenden Recht (insbesondere DSGVO, TKG/UWG) sowie den Nutzungsbedingungen der jeweiligen Plattform entsprechen. Der Kunde hält den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer von ihm veranlassten rechtswidrigen Nutzung entstehen.

10.11. Drittplattformen: Für Änderungen, Einschränkungen, Sperren oder Ausfälle bei Drittanbietern (z. B. Meta/Instagram/Facebook, Zahlungsanbieter, E-Mail-Dienste) haftet der Anbieter nicht, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Solche Ereignisse berechtigen nicht zur Minderung, soweit die Leistung im Übrigen erbracht wird.

10.12. Schadensminderung: Der Kunde prüft automatisierte Abläufe vor der Scharfschaltung (Testlauf), beobachtet die Protokolle und meldet erkennbare Fehlfunktionen unverzüglich. Unterbleibt dies, ist ein daraus vergrößerter Schaden vom Kunden mitzuverantworten.

11. Speicherung des Vertragstextes

11.1. Der Kunde kann die Bestelldaten vor Abgabe der Bestellung ausdrucken oder speichern.

11.2. Der Verkäufer übermittelt Bestelldaten und AGB per E-Mail. Der Vertragstext wird gespeichert, aber nicht dauerhaft öffentlich zugänglich gemacht.

12. Ratenzahlung

12.1. Sofern im Checkout verfügbar, kann der Kunde eine Ratenzahlung wählen. Es gelten ergänzend die Bedingungen des jeweiligen Zahlungsdienstleisters.

12.2. Gerät der Kunde mit einer Rate oder einem fälligen Teilbetrag in Verzug, kann der gesamte offene Betrag sofort fällig gestellt werden. Der Anbieter ist berechtigt, Zugänge zu digitalen Inhalten, Community oder Support bis zur vollständigen Zahlung vorübergehend zu sperren.

12.3. Mahngebühren, Inkassokosten und Verzugszinsen richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

13. Mitgliedschaften und digitale Inhalte

13.1. Inhalte dienen der Wissensvermittlung und stellen keine Rechts-, Steuer- oder Unternehmensberatung dar.

13.2. „Lebenslang"-Zugang: „Lebenslang" bedeutet die Laufzeit des Produkts, also solange es technisch verfügbar ist und vom Anbieter bereitgestellt wird. Eine dauerhafte Verfügbarkeit über Jahrzehnte kann nicht garantiert werden.

13.3. Updates: Updates sind enthalten, solange das Produkt aktiv weiterentwickelt wird. Ein Anspruch auf bestimmte Inhalte, Häufigkeit oder Dauer besteht nicht.

13.4. Zugang personengebunden: Zugänge dürfen nicht geteilt werden. Bei Verstößen kann der Zugang gesperrt werden; Erstattungen sind in diesem Fall ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

13.5. Laufzeit und Kündigung von Abos: Sofern im Angebot oder Checkout nichts anderes geregelt ist, läuft ein Abo bis zur Kündigung und ist zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode in Textform (z. B. per E-Mail) kündbar. Eine allfällige Mindestlaufzeit sowie eine allfällige Kündigungsfrist werden im Checkout, im Kundenkonto und auf der Rechnung ausgewiesen. Ist eine Kündigungsfrist vereinbart, muss die Kündigung spätestens am dort genannten Stichtag zugehen; geht sie später zu, wirkt sie zum Ende der darauffolgenden Abrechnungsperiode. Eine vereinbarte Kündigungsfrist beträgt höchstens einen Monat. Die Kündigung ist jederzeit über die Schaltfläche „Kündigen" im Kundenkonto möglich. Nach Vertragsende erlischt der Zugang zu geschützten Bereichen und Supportleistungen.

14. Betreuung, Beratung und Community

14.1. Leistungsumfang: Je nach gebuchtem Paket werden Strategie, Analyse, Feedback, Umsetzungsbegleitung, laufende Betreuung, Community-Support und gegebenenfalls operative Umsetzung erbracht. Sofern nicht ausdrücklich als „Done for you" vereinbart, handelt es sich um Beratungs-, Feedback- oder Begleitungsleistungen.

14.2. Keine Ergebnisgarantie: Geschuldet ist die Leistung, nicht ein bestimmter Erfolg.

14.3. Mitwirkungspflichten: Der Kunde stellt Inhalte, Freigaben und Zugänge rechtzeitig bereit.

14.4. Termine: Absagen oder Verschiebungen sind spätestens 48 Stunden vor dem Termin bekanntzugeben. Bei späterer Absage oder Nichterscheinen kann der Termin als erbracht gelten, sofern keine unvorhersehbaren erheblichen Gründe vorliegen.

14.5. Freigaben: Sofern nicht anders vereinbart, prüft und genehmigt der Kunde Entwürfe vor Veröffentlichung – insbesondere auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit. Erfolgt binnen 48 Stunden keine Rückmeldung, gilt der Inhalt als freigegeben, sofern er nicht ausdrücklich als „Freigabe erforderlich" gekennzeichnet wurde.

14.6. Account-Zugänge: Sofern der Anbieter auf Kanälen des Kunden veröffentlicht oder technische Einstellungen vornimmt, stellt der Kunde die erforderlichen Rollen und

Berechtigungen rechtzeitig bereit. Der Anbieter empfiehlt ausdrücklich Rollen- und Rechteverwaltung statt Passwortübermittlung. Der Kunde sichert zu, zur Einräumung der Berechtigungen berechtigt zu sein.

14.7. Inhalte und rechtliche Verantwortung: Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bereitgestellte bzw. freigegebene Inhalte und Werbeaussagen rechtmäßig sind (Urheber-, Marken- und Musikrechte, Testimonials, Gewinnspiele, Kennzeichnung als Werbung, Datenschutz und Einwilligungen). Der Anbieter nimmt keine rechtliche Prüfung vor.

14.8. Plattform-Risiken: Plattformen können Richtlinien oder Algorithmen ändern und Konten einschränken oder sperren. Für Maßnahmen der Plattformanbieter haftet der Anbieter nicht, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

14.9. Zusatzaufwand: Änderungswünsche, Zusatzleistungen und Mehraufwände, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen – insbesondere nachträgliche Änderungen, geänderte Zielsetzungen oder fehlende Mitwirkung – gelten als Zusatzaufwand und werden nach dem jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.

14.10. Projektpause bei Inaktivität: Reagiert der Kunde länger als 30 Tage nicht auf erforderliche Rückfragen, Freigaben oder Mitwirkungshandlungen, ist der Anbieter berechtigt, die Leistung vorübergehend zu pausieren. Die Vergütungspflicht bleibt für den vereinbarten Zeitraum aufrecht.

14.11. Kommunikation und Reaktionszeiten: Support erfolgt über die vereinbarten Kanäle an Werktagen innerhalb üblicher Geschäftszeiten. Eine 24/7-Verfügbarkeit besteht nicht, sofern nicht schriftlich vereinbart. Bei dauerhaft überdurchschnittlichem Anfragevolumen oder Missbrauch kann der Support begrenzt oder ein Zusatzangebot nach Aufwand gelegt werden.

14.12. Community-Regeln und Hausrecht: Respektvoller Umgang ist Pflicht. Bei Verstößen kann der Anbieter Inhalte entfernen und Zugänge sperren.

14.13. Freistellung: Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund kundenseitig bereitgestellter Inhalte oder Vorgaben entstehen.

14.14. Datenschutz und Auftragsverarbeitung: Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistung personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien – sofern erforderlich – einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO ab.

15. Nutzungsrechte und Schutz vor unautorisierter Weitergabe

15.1. Der Käufer erhält ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an digitalen Inhalten (Kurse, Vorlagen, Downloads, Zugänge).

15.2. Weitergabe, Vervielfältigung und öffentliche Zugänglichmachung sind untersagt.

15.3. Eine Team- oder Unternehmensnutzung durch weitere Personen bedarf der schriftlichen Genehmigung.

15.4. Bei Verstößen kann der Zugang gesperrt und rechtlich vorgegangen werden; Erstattungen sind in diesem Fall ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

15.5. Eine kommerzielle Weiterverwendung (Weiterverkauf, Einbau in eigene Produkte oder Coachings) ist ohne schriftliche Zustimmung untersagt – auch in abgewandelter oder sinngemäßer Form.

16. Widerrufsrecht für Verbraucher

16.1. Verbraucher haben ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen (FAGG).

16.2. Fristbeginn: bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten ab Vertragsabschluss, bei

Waren ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die Ware in Besitz genommen hat.

16.3. Ausübung: mittels eindeutiger Erklärung an Hefti OG, Schillerstraße 53, 6700 Bludenz, E-Mail: mail@hefti.at oder per E-Mail an mail@hefti.at.

16.4. Folgen des Widerrufs: Rückzahlung binnen 14 Tagen ab Eingang des Widerrufs, grundsätzlich mit demselben Zahlungsmittel.

16.5. Erlöschen bei digitalen Inhalten: Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Kunde ausdrücklich zustimmt, dass vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung begonnen wird, und bestätigt, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG). Diese Zustimmung wird im Checkout aktiv abgefragt und ist nicht vorausgewählt.

16.6. Ein Muster-Widerrufsformular steht auf der Seite „Widerrufsbelehrung" zur Verfügung; seine Verwendung ist nicht vorgeschrieben.

17. Alternative Streitbeilegung

17.1. Verbraucher können Beschwerden an die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission richten.

17.2. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, erklärt sich jedoch grundsätzlich bereit, an einem solchen Verfahren mitzuwirken.

18. Schlussbestimmungen

18.1. Gerichtsstand und Erfüllungsort: Für Unternehmer ist – soweit zulässig – der Sitz des Verkäufers Erfüllungsort und Gerichtsstand. Für Verbraucher gelten die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstandsregelungen.

18.2. Rechtswahl: Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, soweit keine zwingenden Verbraucherschutzvorschriften entgegenstehen.

18.3. Vertragssprache ist Deutsch.

18.4. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.