

Nutzungsbedingungen für die WUNDERFiX-App

1. Gegenstand der Nutzungsbedingungen

1.1 Gegenstand der Nutzungsbedingungen im Rahmen des WUNDERFiX-Bike Repair Service (B2B)

(1) Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die zeitlich auf die Dauer des Fahrrad-Service-Falles begrenzte Gewährung der Nutzung der WUNDERFiX-(Web-)App (im Folgenden: **App**) durch uns, der Wunderfix GmbH, Heinrich-von-Stephan-Str. 13, 79100 Freiburg (im Folgenden: **WUNDERFiX** bzw. **uns, wir**) gegenüber Ihnen als Nutzer:in (wir und Sie im Folgenden gemeinsam: **Parteien**).

(2) Diese Nutzungsbedingungen regeln die Bedingungen für die Nutzung unserer App und die darin angebotenen Leistungen. Alle zwischen Ihnen und uns im Zusammenhang mit der Nutzung der App getroffenen Vereinbarungen ergeben sich insbesondere aus diesen Nutzungsbedingungen.

(3) Die Nutzungsbedingungen gelten auch für alle Updates und Programmergänzungen der App, die von uns bereitgestellt werden, soweit diese nicht Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung sind. In diesem Fall ist die gesonderte Vereinbarung des jeweiligen Updates bzw. der Programmergänzung maßgeblich.

(4) Die Nutzungsbedingungen gelten unabhängig davon, ob Sie Verbraucher:in, Unternehmer:in oder Kaufmann/Kauffrau sind.

(5) Abweichende Bedingungen von Ihnen akzeptieren wir nicht. Dies gilt auch, wenn wir der Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprechen.

1.2 Gegenstand der Nutzungsbedingungen im Rahmen der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung (Selbständige / D2C)

(1) Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die zeitlich auf die Dauer des Vertrags über die WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung (im Folgenden: **Hauptvertrag**) begrenzte Gewährung der Nutzung der WUNDERFiX-(Web-)App (im Folgenden: **App**) durch uns, der Wunderfix GmbH, Heinrich-von-Stephan-Str. 13, 79100 Freiburg (im Folgenden: **WUNDERFiX** bzw. **uns, wir**) gegenüber Ihnen als Nutzer:in (wir und Sie im Folgenden gemeinsam: **Parteien**).

(2) Diese Nutzungsbedingungen regeln die Bedingungen für die Nutzung unserer App und die damit verbundenen Leistungen. Alle zwischen Ihnen und uns im Zusammenhang mit der Nutzung der App getroffenen Vereinbarungen ergeben sich insbesondere aus diesen Nutzungsbedingungen sowie dem Hauptvertrag.

(3) Die Nutzungsbedingungen gelten auch für alle Updates und Programmergänzungen der App, die von uns bereitgestellt werden, soweit diese nicht Gegenstand einer gesonderten

Vereinbarung sind. In diesem Fall ist die gesonderte Vereinbarung des jeweiligen Updates bzw. der Programmergänzung maßgeblich.

(4) Die Nutzungsbedingungen gelten unabhängig davon, ob Sie Verbraucher:in, Unternehmer:in oder Kaufmann/Kauffrau sind.

(5) Abweichende Bedingungen von Ihnen akzeptieren wir nicht. Dies gilt auch, wenn wir der Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprechen.

2. Begriffsbestimmungen

Für die in diesen Nutzungsbedingungen verwendeten Begriffsbestimmungen gelten die folgenden Definitionen. Für die in diesen Nutzungsbedingungen verwendeten Begriffsbestimmungen, die nachfolgend nicht gesondert definiert sind, sind die gesetzlichen Definitionen aus den anwendbaren Gesetzen maßgebend.

- **Online-Versendende:** Online-Versendende sind Fahrradhersteller:innen oder Online-Fahrradhändler:innen, die Fahrräder über Online-Kanäle vertreiben.
- **Fahrradhersteller:in:** Fahrradhersteller:innen sind natürliche oder juristische Personen, die Fahrräder produzieren.
- **Online-Fahrradhändler:in:** Online-Fahrradhändler:innen sind natürliche oder juristische Personen, die Fahrräder über das Internet vertreiben.
- **Online-Fahrradversand:** Online-Fahrradversand bezeichnet den Vertrieb und Versand von Fahrrädern über das Internet, entweder direkt von dem/der Fahrradhersteller:in oder über einen/eine Online-Fahrradhändler:in.
- **Nutzer:in:** Nutzer:innen sind Personen, die ein Fahrrad erworben haben und den Service von WUNDERFiX in Anspruch nehmen.
- **Fahrrad-Fachwerkstatt:** Eine Fahrrad-Fachwerkstatt ist eine lokale Werkstatt, die auf die klassische Reparatur von Fahrrädern spezialisiert ist.
- **Versender-Bike:** Ein Versender-Bike ist ein Fahrrad, das von den Online-Versendenden online vertrieben wurde.
- **Fremdräder:** Fremdräder sind Fahrräder, die nicht in der jeweiligen Fahrrad-Fachwerkstatt gekauft wurden, aber dort zur Reparatur angemeldet werden.
- **Remote-Mechaniker:innen:** Remote-Mechaniker:innen sind Fahrradmechaniker:innen, die über einen Video-Call oder per Chat in der WUNDERFiX-(Web-)App Anleitungen zur Lösung des Service-Falls geben.
- **Kund:innen:** Kund:innen sind Online-Versendende, die den B2B-Service von WUNDERFiX ihren Endkund:innen anbieten.

- **WUNDERFiX-Partner:in:** WUNDERFiX-Partner:innen sind Online-Versendende oder sonstige Vertragspartner:innen von WUNDERFiX, die den Peace-of-Mind-Service von WUNDERFiX ihren Endkunden gegenüber vermarkten und vertreiben.
- **WUNDERFiX-Ticket:** Ein WUNDERFiX-Ticket bezeichnet ein bei WUNDERFiX angelegter Service-Fall eines/einer Nutzer:in.
- **Internes Ticket:** Ein internes Ticket bezeichnet ein beim Kundenservice des Online-Versendenden angelegter Service-Fall eines/einer Nutzer:in.
- **(Fahrrad-)Service-Fall:** Ein (Fahrrad-Service-)Fall bezeichnet ein Anliegen eines/einer Nutzer:in mit seinem/ihrem Fahrrad.
- **WUNDERFiX-Administrator:in:** WUNDERFiX-Administrator:in bezeichnet die Person, welche bei WUNDERFiX die Ticketabwicklung organisiert und verwaltet.
- **Video-Call:** Ein Video-Call bezeichnet das audiovisuelle Telefonat über die WUNDERFiX-App, bei der der/die Nutzer:in von Remote-Mechaniker:innen zum Aufbau, zur Überprüfung des Zustandes, zur Problemdiagnose oder zur Reparatur des Fahrrads angeleitet oder an eine Fahrrad-Fachwerkstatt weitergeleitet wird.
- **WUNDERFiX-Card:** WUNDERFiX-Card bezeichnet das Informationsblatt, das der/die Nutzer:in oder die Fahrrad-Fachwerkstatt erhält, wenn der Service-Fall an eine Fahrrad-Fachwerkstatt weitergeleitet wird.

3. Unsere Leistungen

3.1 Unsere Leistungen im Rahmen des WUNDERFiX-Bike Repair Service (B2B)

(1) Die App dient zur Abwicklung von Fahrrad-Service-Fällen unter Hinzuziehung der Hilfe von Remote-Mechaniker:innen via Chat und/oder Video-Call sowie, sofern das Problem nicht in dem Video-Call gelöst werden kann, der Hilfe einer Fahrrad-Fachwerkstatt. Der Prozess zur Abwicklung von Fahrrad-Service-Fällen in der App stellt sich wie folgt dar:

- Der/die Nutzer:in hat ein Anliegen mit seinem/ihrem Fahrrad und kontaktiert den Kundenservice des/der Online-Versendenden, um das Anliegen zu melden.
- Der Kundenservice des/der Online-Versendenden nimmt den Service-Fall an und entscheidet, den Service-Fall an uns weiterzuleiten. Der Prozess der Weiterleitung kann in unterschiedlichen Varianten erfolgen:
 - Der/Die Online-Versendende informiert den/die Nutzer:in über unsere Dienste und fordert den/die Nutzer:in zur Nutzung unserer Dienste auf, die E-Mail des/der Online-Versendenden inklusive des angehängten internen Tickets, welches die E-Mail-Adresse des/der Nutzer:in und die relevanten Falldaten enthält, an uns per E-Mail weiterzuleiten. Vorab wird der/die Nutzer:in auf die Datenschutzinformationen von uns hingewiesen.
 - Der/Die Online-Versendende informiert den/die Nutzer:in über unsere Dienste und leitet die zur weiteren Bearbeitung des Service-Falls relevanten Daten des/der Nutzer:in (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Internes Ticket inklusive Ticketnummer und Schadensfallbeschreibung, ggf. Adresse, ggf. Telefonnummer) an WUNDERFiX weiter. Auch in diesem Fall wird der/die Nutzer:in auf die Datenschutzinformationen von uns hingewiesen.

- Wir erstellen ein WUNDERFiX-Ticket und weisen diesem einen/eine Remote-Mechaniker:in zu. Der/die Nutzer:in erhält per E-Mail eine Einladung, die App herunterzuladen, sich zu registrieren und einen detaillierten Fragebogen auszufüllen. Anschließend bucht der/die Nutzer:in einen Termin für einen Video-Call mit einem/einer Remote-Mechaniker:in.
- Der/die Remote-Mechaniker:in bestätigt den gebuchten Termin und kann alle bereitgestellten Informationen des/der Nutzer:in im WUNDERFiX-Ticket einsehen. Bis zum Termin können Fragen des/der Nutzer:in über den Chat geklärt werden. Der/die Remote-Mechaniker:in oder ein/e WUNDERFiX-Administrator:in prüfen die Angaben aus dem Fragebogen und beschaffen gegebenenfalls benötigte Ersatzteile bei dem/der Fahrradhersteller:in oder dem/der Online-Fahrradhändler:in.
- Im Video-Call berät der/die Remote-Mechaniker:in den/die Nutzer:in und versucht, das Anliegen gemeinsam mit ihm/ihr zu lösen. Wird das Problem im Video-Call gelöst oder festgestellt, dass das Problem irreparabel oder dessen Behebung unwirtschaftlich ist, erhält der/die Online-Versendende eine Meldung über die Schließung des Falls, damit das interne Ticket geschlossen werden kann. Ist das Fahrrad irreparabel oder dessen Behebung unwirtschaftlich, sendet der/die Nutzer:in das Fahrrad zurück oder verschrottet es, und der/die Online-Versendende erhält eine Mitteilung über die Diagnose. Kann das Problem im Video-Call nicht gelöst werden und ist das Problem nicht irreparabel oder dessen Behebung unwirtschaftlich, wird der/die Nutzer:in an eine stationäre Fahrrad-Fachwerkstatt in seiner/ihrer Nähe weitergeleitet.
- Falls das Problem nicht im Video-Call gelöst werden konnte, organisieren wir die Weiterleitung an eine stationäre Fahrrad-Fachwerkstatt. Der/die Nutzer:in wird über die Entscheidung und die nächsten Schritte informiert und erhält eine "WUNDERFiX Card", die als Reparaturprotokoll und Fahrradinformation für den Werkstattbesuch dient. Wir organisieren die Beauftragung der Fahrrad-Fachwerkstatt und klären die Lieferadresse für Ersatzteile sowie die Erstellung einer Kosteneinschätzung.
- Der/die Nutzer:in vereinbart einen Reparaturtermin mit der Fahrrad-Fachwerkstatt, welche die von uns beschafften Ersatzteile empfängt und die Reparatur durchführt. Kann die Reparatur nicht durchgeführt werden, werden wir entsprechend informiert, und das Problem wird eskaliert. Die Fahrrad-Fachwerkstatt erstellt eine Kosteneinschätzung und kommuniziert mit uns über das weitere Vorgehen. Nach Abschluss der Reparatur oder für den Fall, dass das Problem irreparabel ist oder dessen Behebung unwirtschaftlich ist, übermittelt die Fahrrad-Fachwerkstatt uns die Rechnung, die wir prüfen und begleichen. Anschließend schließen wir das WUNDERFiX-Ticket und informieren den/die Nutzer:in sowie den Kundenservice des/der Online-Versendenden. Nach Abschluss der Reparatur erhält der/die Nutzer:in eine Zusammenfassung und einen Bewertungslink.

(2) Wir stellen Ihnen für den Zeitraum bis 6 Monate, nachdem ein geöffnetes WUNDERFiX Ticket für Sie vorliegt, einen Login für die App zur Verfügung. Die App wird Ihnen in der jeweils aktuellen Version entweder als Web-App unter folgendem Link: [WUNDERFiX](#) oder als App über die gängigen App-Marktplätze, wie z.B. Apple App Store oder Google Play Store (im Folgenden: **App-Marktplatz**) zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für die Nutzung der App ist der Aufruf der Web-App beziehungsweise der Download und die Installation der App von dem jeweiligen App-Marktplatz auf einem für den Betrieb der App nach dem Stand der Technik geeigneten Endgerät. Der Download unserer App erfolgt über den jeweiligen App-Marktplatz.

Hierfür ist Ihre Registrierung bei dem einschlägigen App-Marktplatz erforderlich. Die Registrierung in dem App-Marktplatz und die Abwicklung des Downloads wird von dem jeweiligen App-Marktplatz vorgenommen. Das Zustandekommen eines entsprechenden Vertrages richtet sich nach den Bedingungen des App-Marktplatzes.

(3) Der Funktionsumfang der App kann sich je nach Betriebssystem unterscheiden. Die Hardware- und Firmware-Anforderungen zum Betreiben der App auf Endgeräten sind in dem jeweiligen App-Marktplatz aufgeführt.

(4) Wir gewährleisten die Funktionsfähigkeit der App während des vereinbarten Nutzungszeitraums, mindestens aber solange ein geöffnetes Ticket besteht und bis zu 6 Monaten darüber hinaus.

(5) Wir beseitigen, soweit technisch möglich, zeitnah alle Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die App die in der jeweiligen Beschreibung festgelegten Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder sonst nicht ordnungsgemäß funktioniert, so dass die Nutzung der App nicht oder nur eingeschränkt möglich ist.

(6) Wir können die App jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Wir werden dabei Ihre berechtigten Interessen angemessen berücksichtigen und Sie zeitnah über notwendige Updates informieren.

(7) Wir werden regelmäßig Wartungen an der App vornehmen.

(8) Wir schulden keine Anpassung der App an Ihre individuellen Bedürfnisse oder Ihre IT-Umgebung.

(9) Über Links oder Funktionalitäten in unserer App können Sie zu fremden Websites und Software gelangen, die nicht von uns betrieben werden und für die wir nicht verantwortlich sind. Solche Links oder Funktionalitäten sind entweder eindeutig gekennzeichnet oder durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers oder eine Änderung der Benutzeroberfläche erkennbar.

3.2 Unsere Leistungen im Rahmen der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung (Selbständige / D2C)

(1) Die App dient zur Abwicklung von Fahrrad-Service-Fällen unter Hinzuziehung der Hilfe von Remote-Mechaniker:innen via Chat und/oder Video-Call sowie, sofern das Problem nicht in dem Video-Call gelöst werden kann, der Weiterleitung an eine Fahrrad-Fachwerkstatt. Der Prozess zur Abwicklung von Fahrrad-Service-Fällen im Rahmen der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung ist im Hauptvertrag beschrieben. Nach Buchung der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung erhalten Sie eine Einladung von uns zur Registrierung in der App.

- Nach erfolgter Registrierung können Sie einmal pro Quartal einen Service-Fall anmelden. Jeder weiterer Service-Fall in einem Quartal kann gegen eine zusätzliche Gebühr gebucht werden.
- Wir erstellen ein WUNDERFiX-Ticket und weisen diesem einen/eine Remote-Mechaniker:in zu. Der/die Nutzer:in erhält die Möglichkeit einen detaillierten Fragebogen auszufüllen. Anschließend bucht der/die Nutzer:in einen Termin für einen Video-Call mit einem/einer Remote-Mechaniker:in.
- Der/die Remote-Mechaniker:in bestätigt den gebuchten Termin und kann alle bereitgestellten Informationen des/der Nutzer:in im WUNDERFiX-Ticket einsehen. Bis zum Termin können Fragen des/der Nutzer:in über den Chat geklärt werden. Der/die Remote-Mechaniker:in oder ein/e WUNDERFiX-Administrator:in prüft die Angaben aus dem Fragebogen bereitet den Termin vor.
- Im Video-Call berät der/die Remote-Mechaniker:in den/die Nutzer:in und versucht, das Anliegen gemeinsam mit ihm/ihr zu lösen. Wird das Problem im Video-Call gelöst oder festgestellt, dass das Problem irreparabel oder dessen Behebung unwirtschaftlich ist, erhält der/die Nutzer:in eine Meldung über die Schließung des Falls.
- Kann das Problem im Video-Call nicht gelöst werden und ist das Problem nicht irreparabel oder dessen Behebung unwirtschaftlich, wird der/die Nutzer:in an eine stationäre Fahrrad-Fachwerkstatt in seiner/ihrer Nähe weitergeleitet. Der/die Nutzer:in wird über die Entscheidung und die nächsten Schritte informiert und erhält eine "WUNDERFiX Card", die als Reparaturprotokoll und Fahrradinformation für den Werkstattbesuch dient. Wir unterstützen den/die Nutzer:in bei der Vermittlung an eine lokale Fahrrad-Fachwerkstatt. Sobald der Service-Fall an die Fahrrad-Fachwerkstatt vermittelt wurde, erhält der/die Nutzer:in eine Meldung über die Schließung des Falls. Die weiteren Leistungen, eine etwaige Beschaffung von Ersatzteilen sowie die zu zahlende Vergütung sind mit der Fahrrad-Fachwerkstatt zu vereinbaren.

(2) Nach Buchung der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung stellen wir Ihnen einen Login für die App zur Verfügung. Die App wird Ihnen in der jeweils aktuellen Version entweder als Web-App unter folgendem Link: [WUNDERFiX](#) oder als App über die gängigen App-Marktplätze, wie z.B. Apple App Store oder Google Play Store (im Folgenden: **App-Marktplatz**) zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für die Nutzung der App ist der Aufruf der Web-App beziehungsweise der Download und die Installation der App von dem jeweiligen App-Marktplatz auf einem für den Betrieb der App nach dem Stand der Technik geeigneten Endgerät. Der Download unserer App erfolgt über den jeweiligen App-Marktplatz. Hierfür ist Ihre Registrierung bei dem einschlägigen App-Marktplatz erforderlich. Die Registrierung in dem App-Marktplatz und die Abwicklung des Downloads wird von dem jeweiligen App-Marktplatz vorgenommen. Das Zustandekommen eines entsprechenden Vertrages richtet sich nach den Bedingungen des App-Marktplatzes.

(3) Der Funktionsumfang der App kann sich je nach Betriebssystem unterscheiden. Die Hardware- und Firmware-Anforderungen zum Betreiben der App auf Endgeräten sind in dem jeweiligen App-Marktplatz aufgeführt.

(4) Wir gewährleisten die Funktionsfähigkeit der App während der Vertragslaufzeit des Hauptvertrags, mindestens aber solange ein geöffnetes Ticket besteht und bis zu 6 Monaten darüber hinaus.

(5) Wir beseitigen, soweit technisch möglich, zeitnah alle Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die App die in der jeweiligen Beschreibung festgelegten Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder sonst nicht ordnungsgemäß funktioniert, so dass die Nutzung der App nicht oder nur eingeschränkt möglich ist.

(6) Wir können die App jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Wir werden dabei Ihre berechtigten Interessen angemessen berücksichtigen und Sie zeitnah über notwendige Updates informieren. Sollten Ihre Interessen in Folge einer Anpassung der App wesentlich beeinträchtigt werden, steht Ihnen ein Sonderkündigungsrecht zu.

(7) Wir werden regelmäßig Wartungen an der App vornehmen.

(8) Wir schulden keine Anpassung der App an Ihre individuellen Bedürfnisse oder Ihre IT-Umgebung.

(9) Über Links oder Funktionalitäten in unserer App können Sie zu fremden Websites und Software gelangen, die nicht von uns betrieben werden und für die wir nicht verantwortlich sind. Solche Links oder Funktionalitäten sind entweder eindeutig gekennzeichnet oder durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers oder eine Änderung der Benutzeroberfläche erkennbar.

4. Nutzungsumfang und Nutzungsrechte

(1) Eine physische Überlassung der App an Sie erfolgt nicht.

(2) Wir räumen Ihnen das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die App in ihrer jeweils aktuellen Version für den Zeitraum der Gültigkeit Ihres Logins bestimmungsgemäß zu nutzen.

(3) Sie dürfen die App nur im Rahmen der nach diesen Nutzungsbedingungen vorgeschriebenen Weise nutzen.

(4) Sie dürfen die Software nur insoweit vervielfältigen, als dies durch den bestimmungsgemäßen Gebrauch der App nach den jeweils aktuellen Produktspezifikationen gedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der App in den Arbeitsspeicher, die Installation der App auf dem von Ihnen eingesetzten und nach dem Stand der Technik zur Nutzung der App geeigneten Endgerät sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der App auf dem Endgerät.

(5) Die durch uns bereitgestellte App darf grundsätzlich nur in unveränderter Form durch Sie genutzt werden. Sie sind nur dann berechtigt, die App zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompileieren, wenn dies gesetzlich zulässig ist und wenn wir die hierfür erforderlichen Informationen nicht auf Ihre Anfrage zur Verfügung stellen. Über die in den Absätzen 3 und 4 genannten Fälle hinaus sind Sie nicht befugt, die App zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, zu verändern, zu dekompileieren oder umzuwandeln (Reverse-Engineering).

(6) Sie sind nicht berechtigt, die App Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen oder an Dritte weiterzugeben.

(7) Verstoßen Sie gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden alle nach diesen Nutzungsbedingungen eingeräumten Nutzungsrechte ungültig und fallen automatisch an uns zurück.

(8) Wir behalten uns das Recht vor, Sie von der Nutzung der App auszuschließen, wenn ein begründeter Verdacht vorliegt, dass Sie gegen eine der Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen oder gegen die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen aus von ihnen zu vertretenden Gründen verstoßen. In diesem Fall können wir – nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung Ihnen gegenüber – Ihren Zugriff auf die App sperren. Sofern nach den gesetzlichen Vorschriften ein Recht zur außerordentlichen Kündigung besteht, bleibt dieses Recht von der vorliegenden Regelung unberührt.

5. Verfügbarkeit und Unterbrechung der Leistung

(1) Aus technischen Gründen können wir eine dauerhafte und vollständige Verfügbarkeit unserer Leistungen nicht gewährleisten. Zeitweise kann die Verfügbarkeit unserer App bzw. einzelner Dienste – insbesondere wegen der notwendigen Durchführung von Wartungs- oder Reparaturarbeiten – daher eingeschränkt sein.

(2) Wir bemühen uns jedoch unter Einsatz aller uns zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, eine Störung der Leistung innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben.

(3) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der App sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, können zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen erforderlich ist.

6. Support und Störungsmeldungen

(1) Fragen zu der App können Sie an uns an die folgenden Kontaktdaten richten: support@wunderfix.io

(2) Wir bitten Sie, Störungen, welche die Funktionsweise der App beeinträchtigen, unverzüglich an die folgenden Kontaktdaten zu melden: support@wunderfix.io

(3) Instandhaltungsmaßnahmen der App wie Störungsbeseitigungen, Updates oder Weiterentwicklungen schulden wir nur entsprechend der gesetzlichen Vorschriften.

7. Daten-Hosting

(1) Die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der App erforderlichen Informationen und Einstellungen von Ihnen als Nutzer:in werden in den von uns zur Verfügung gestellten Servern (im Folgenden: **Cloud**) gespeichert.

(2) Sofern zur Nutzung der App Ihre Daten in der Cloud gespeichert werden, werden wir dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Uns treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten sind Sie allein verantwortlich.

(3) Sie bleiben Inhaber:in Ihrer Daten und können diese jederzeit herausverlangen. Mit Beendigung der Nutzung der App werden wir sämtliche Daten aus der App löschen. Sie haben keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

(4) Uns stehen hinsichtlich Ihrer Daten weder ein Zurückbehaltungsrecht noch ein gesetzliches Vermieterpfandrecht zu.

8. Ihre Pflichten als Nutzer:in

(1) Sie sind verpflichtet, die App im Einklang mit diesen Nutzungsbedingungen zu nutzen.

(2) Sie sind verpflichtet, die App nur zu ihrem vorgesehenen Zweck sowie entsprechend den gesetzlichen Regelungen zu verwenden und bei der Nutzung der App sämtliche vertraglichen und gesetzlichen Vorschriften zu beachten. Jegliche über den Zweck des Nutzungsverhältnisses hinausgehende Nutzung ist untersagt. Die Nutzung der App und ihrer Funktionen erfolgt nach Ihrem eigenen Ermessen und auf Ihr eigenes Risiko. Sie sind allein verantwortlich für die Einhaltung der geltenden Gesetze.

(3) Sie sind verpflichtet, die technischen Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße Nutzung der App nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen zu schaffen. Zur bestimmungsgemäßen Nutzung haben Sie die Web-App beziehungsweise App auf einem für den Betrieb der App nach dem Stand der Technik geeigneten Endgerät zu nutzen beziehungsweise zu installieren. Die Hardware- und Firmware-Anforderungen zum Betreiben der App auf Endgeräten sind in dem jeweiligen App-Marktplatz aufgeführt. Sie trifft die Obliegenheit, auf eigene Kosten Hard- und Software sowie einen Breitband-Internetanschluss für den Abruf und die Nutzung der App bereitzuhalten. Sie sind für die Einhaltung der für die Nutzung der App erforderlichen Systemanforderungen verantwortlich.

(4) Sie verpflichten sich, bei der Anmeldung zur App-Nutzung wahre und vollständige Angaben zu machen und diese während der vereinbarten Nutzungsdauer durch Anpassung oder Mitteilung an uns aktuell zu halten.

(5) Ihnen wird bei der Anmeldung in der App ein Einmal-Passwort per E-Mail bereitgestellt. Sie haben das Einmal-Passwort geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen.

(6) Sie haben geeignete Vorkehrungen zu treffen, um einen unbefugten Zugriff Dritter auf die App zu verhindern. Ein unberechtigter Zugriff ist uns unverzüglich mitzuteilen.

(7) Sie haben selbständig und in eigener Verantwortung angemessene Sicherungsmaßnahmen gegen einen etwaigen Verlust Ihrer Daten in der App zu treffen.

9. Vergütung, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

9.1 Kostenlose Nutzung im Rahmen des WUNDERFiX-Bike Repair Service (B2B)

Wir stellen Ihnen die App kostenlos zur Nutzung zur Verfügung und räumen Ihnen das Nutzungsrecht nach Ziffer 4 unentgeltlich ein.

9.2 Vergütung im Rahmen der WUNDERFiX Peace-of-Mind-Lösung (Selbständige / D2C)

Wir stellen Ihnen die App im Rahmen des Hauptvertrags zur Verfügung und räumen Ihnen das Nutzungsrecht nach Ziffer 4 ein. Eine weitergehende Vergütung zur Nutzung der App fällt nicht an.

9.3 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

(1) Sie sind nicht berechtigt, gegenüber unseren Forderungen aufzurechnen, es sei denn, Ihre Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder unbestritten.

(2) Sie dürfen ein Zurückbehaltungsrecht nur dann ausüben, wenn Ihr Gegenanspruch aus diesem Vertragsverhältnis herrührt.

10. Gewährleistung

(1) Wir haften für Sach- oder Rechtsmängel der bereitgestellten App nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Verjährungsfrist für gesetzliche Mängelansprüche beträgt für den Fall, dass Sie kein(e) Verbraucher:in sind, 12 Monate, sofern keine kürzeren Verjährungsfristen nach den gesetzlichen Vorschriften eingreifen. Diese Verkürzung gilt nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder bei der Übernahme einer Garantie.

(2) Die Parteien sind sich einig, dass keine dauerhafte, fehlerfreie und vollständige Verfügbarkeit unserer Leistungen gewährleistet werden kann. Das betrifft insbesondere die Funktionalität von Video-Calls sowie Chatnachrichten, Push-Benachrichtigungen, sowie Zugang und Reaktionszeiten unserer Server. Eine solche fehlende Verfügbarkeit kann zu vorübergehenden Störungen der App führen.

(3) Soweit die Verfügbarkeit der App von Leistungen Dritter (insbesondere Telekommunikationsanbietern) abhängig ist, übernehmen wir keine Gewähr für die Verfügbarkeit.

(4) Sofern fremde Websites, Software oder Dienste von Drittanbietern in unsere App eingebunden werden, übernehmen wir für die Leistungen der Drittanbieter keine Gewährleistung.

(5) Sie verpflichten sich, uns jegliche Mängel unverzüglich anzeigen. Mängelrügen und sonstige Beanstandungen sind zu richten an die folgenden Kontaktdaten: support@wunderfix.io.

(6) Die Nutzung der App erfolgt nach Ihrem eigenen Ermessen und auf Ihr eigenes Risiko. Sie sind insbesondere für die sichere Teilnahme im Straßenverkehr entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen allein verantwortlich.

(7) Die Parteien sind sich einig, dass Ihnen etwaige Gewährleistungsrechte in Bezug auf Mängel am Versender-Bike nur gegenüber dem Online-Versendenden zustehen, niemals gegenüber uns. Dies stellt keinen Gewährleistungsausschluss dar, sondern lediglich einen Hinweis auf die bestehende Rechtslage. Ihre gesetzlichen Rechte im Rahmen der Gewährleistung bleiben hierdurch unberührt.

11. Haftung und Darlegungs- und Beweislast

(1) Wir haften Ihnen gegenüber in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

(2) In sonstigen Fällen haften wir – soweit nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften oder in Abs. 3 nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen (wesentliche Vertragspflichten), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. Zu unseren wesentlichen Vertragspflichten zählen insbesondere die Bereitstellung der App und deren sichere Gestaltung. In allen übrigen Fällen ist unsere Haftung vorbehaltlich der Regelung in Abs. 3 ausgeschlossen.

(3) Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen unberührt.

(4) Unsere Haftung erstreckt sich nicht auf etwaige Beeinträchtigungen des vertragsgemäßen Gebrauchs der App, die durch eine unsachgemäße, fehlerhafte, missbräuchliche, vertrags- oder rechtswidrige Nutzung der App durch Sie verursacht werden.

(5) Wir übernehmen keine Verantwortung für die unter Einsatz unserer App ausgeführten Handlungen. Für sämtliche von Ihnen unter Einsatz unserer App ausgeführten Handlungen gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.

(6) Sie stellen uns von allen Risiken und Ansprüchen frei, die sich aus einer unsachgemäßen, fehlerhaften, missbräuchlichen, vertrags- oder rechtswidrigen Nutzung der App durch Sie ergeben. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, uns alle sonstigen Schäden und Aufwendungen zu ersetzen, die uns im Zusammenhang mit der schuldhaften vertrags- oder gesetzeswidrigen Nutzung der App durch Sie entstehen. Die Freistellungsverpflichtung schließt die Verpflichtung ein, uns von den notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung, einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten, freizustellen. Sie stellen uns insbesondere von jeglichen Ansprüchen Dritter – einschließlich der Kosten für die Rechtsverteidigung – frei, die gegen den uns aufgrund von einer von Ihnen schuldhaft begangenen rechts- oder vertragswidrigen Handlungen geltend gemacht werden.

(7) Gemäß den zuvor genannten Einschränkungen haften wir nicht für den Verlust von Ihren Daten, soweit der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass Sie es gemäß Ihrer aufgrund der vorliegenden Nutzungsbedingungen bestehenden Verpflichtung unterlassen haben, Ihre Daten zu sichern und dabei sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(8) Wir haften nicht für Schäden, die aufgrund von Fehlfunktionen oder technischen Störungen Ihres Endgerätes oder Ihrer Breitbandverbindung auftreten. Wir haften außerdem nicht für Schäden oder Verluste, die durch die Installation von Software von Drittanbietern auf Ihrem Endgerät entstehen können.

(9) Wir haften nicht für Schäden, die aufgrund von Fehlfunktionen oder technischen Störungen der Dienste von Drittanbietern auftreten.

(10) Die zuvor genannten Einschränkungen gelten auch zugunsten unserer gesetzlichen Vertreter:innen und Erfüllungsgehilf:innen, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

(11) Greift ein unbefugter Dritter unter Verwendung des Ihnen bereitgestellten Einmal-Passworts auf unsere Dienste zu, so haften Sie für den daraus entstehenden Schaden im Rahmen der zivilrechtlichen Möglichkeiten bis zur Anzeige des Verlustes oder Diebstahls, sofern Sie ein Mitverschulden an dem unbefugten Zugriff Dritter trifft.

(12) Sollten wir bei der Entstehung eines Schadens Ihnen gegenüber behaupten, dass ein etwaiger Schaden nicht auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von uns beruht, sondern etwa durch Ihr Verhalten verursacht wurde, so tragen Sie die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass der Schaden durch eine schuldhafte Pflichtverletzung von uns entstanden ist. Diese Regelung lässt zwingende gesetzliche Vorschriften unberührt, insbesondere solche, die zugunsten von Verbrauchern gelten.

12. Nutzungsdauer und Kündigung

- (1) Die Nutzung der App ist bis 6 Monate nach Schließung Ihres Tickets möglich.
- (2) Das Vertragsverhältnis zur Nutzung der App endet, wenn Sie Ihr Nutzerkonto in der App löschen oder wenn das Vertragsverhältnis durch uns ordentlich oder aus wichtigem Grund gekündigt wird.
- (3) Sofern nach den gesetzlichen Vorschriften einschlägig, bleibt das Recht beider Parteien, das Vertragsverhältnis zur Nutzung der App aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen, unberührt. Wir sind zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt, wenn Sie z.B. gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen. Unabhängig von den Umständen setzt die fristlose Kündigung voraus, dass die andere Partei schriftlich gemahnt und aufgefordert wurde, den angegebenen Grund für die fristlose Kündigung innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen.
- (4) Eine Kündigung zur Nutzung der App, gleich welcher Art, muss in Textform via E-Mail an support@wunderfix.io oder in der App durch Löschung des Nutzerkontos erfolgen.
- (5) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses haben Sie keinen Zugriff mehr auf die App.
- (6) Im Falle einer Beendigung des Vertragsverhältnisses zur Nutzung der App sind Sie selbst für die Sicherung Ihrer Daten verantwortlich. Wir werden sämtliche in unserer Cloud gespeicherten Daten von Ihnen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses endgültig und unwiederherstellbar löschen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrechte an den Daten zugunsten unsererseits bestehen nicht.

13. Datenschutz

- (1) Bei der Nutzung der App werden personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679) der Nutzer verarbeitet, die zur Bereitstellung unserer Leistung in der App erforderlich sind. Hierbei handelt es sich insbesondere um Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Ticketnummer und Ihre Schadensfallbeschreibung sowie ggf. Ihre Adresse und/oder Ihre Telefonnummer sowie ggf. Ihre Zahlungsdaten.
- (2) Für den Download der App ist Ihre Registrierung in einem gängigen App-Marktplatz erforderlich. Hierbei können personenbezogene Daten verarbeitet werden. Die Registrierung und die ggf. damit einhergehende Verarbeitung Ihrer Daten wird von dem jeweiligen App-Marktplatz vorgenommen. Es gelten die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen App-Marktplatzes.

14. Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen), die sie im Zusammenhang mit der Nutzung der App erfahren, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet sind. Die Parteien verpflichten sich, mit allen Mitarbeiter:innen und Subunternehmer:innen eine dem vorstehenden Absatz inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren

(2) Zu unseren Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen, die Sie geheim zu halten haben, zählen insbesondere technische Daten, Know-how, Funktionsumfang und Funktionalitäten der App sowie insbesondere Quellcodes und andere IT-bezogene Informationen, die wir Ihnen zur bestimmungsgemäßen Nutzung der App überlassen, zugänglich machen oder sonst offenbaren.

(3) Sie erklären sich damit einverstanden, dass der volle Betrag, der sich aus dem Verlust der Informationen, der Beschädigung (einschließlich eines etwaigen Gewinnverlustes) sowie der entstehenden Ausgaben (einschließlich erforderlicher Rechtsanwaltskosten sowie Rechtsdurchsetzungskosten) erstattet wird, soweit wir diese infolge der Nichteinhaltung dieser Geheimhaltungsverpflichtung durch Sie erlitten haben und von Ihnen zu verantworten sind.

(4) Die Geheimhaltungsverpflichtungen aus Abs. 1 finden keine Anwendung auf Informationen, von denen die jeweilige Partei durch schriftliche Unterlagen nachweisen kann, dass sie

- ihr vor der Mitteilung nachweislich bekannt waren und nicht durch Bruch einer Geheimhaltungsverpflichtung durch einen Dritten offengelegt worden sind, oder
- der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren, oder
- der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden der Partei bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, oder
- aufgrund einer vollstreckbaren behördlichen oder richterlichen Anordnung oder zwingender rechtlicher Vorschriften zu offenbaren sind.

15. Geistiges Eigentum

Die App sowie sämtliche darin befindliche Inhalte unterliegen dem Recht des geistigen Eigentums. Eine Verwendung der Inhalte, wie z.B. Bilder, Filme und Texte, ist ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht gestattet. Wir behalten uns das Recht vor, rechtliche Schritte gegen jeden einzuleiten, der unsere Rechte aus geistigem Eigentum verletzt.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn Sie die App als Verbraucher:in nutzen und zum Zeitpunkt der Bereitstellung der App Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.

(2) Wenn Sie Unternehmer:in oder Kaufmann/Kauffrau im Sinne der gesetzlichen Bestimmung sind und Ihren Sitz zum Zeitpunkt der Bereitstellung der App in Deutschland haben, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von WUNDERFiX, Freiburg. Gleiches gilt für den Fall, wenn es sich bei dem/der Nutzer:in um eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt. Im Übrigen gelten für die örtliche und die internationale Zuständigkeit die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

17. Schlussbestimmungen

(1) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze zu diesen Nutzungsbedingungen bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung oder Ergänzung dieses Formerfordernisses.

(2) Infolge einer Weiterentwicklung unserer App und Angebote oder aufgrund geänderter gesetzlicher, behördlicher oder technischer Rahmenbedingungen kann es notwendig werden, diese Nutzungsbedingungen zu ändern. Wir behalten uns für diese Fälle das Recht vor, die Nutzungsbedingungen zu ändern, soweit dies aus sachlich gerechtfertigten Gründen zur Anpassung an die Entwicklungen erforderlich ist, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wir werden Ihnen künftige Änderungen der Nutzungsbedingungen spätestens 4 Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform per E-Mail mitteilen. Ihre Zustimmung zu der Änderung gilt als erteilt, wenn Sie Ihre Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt haben. Auf diese Genehmigungswirkung werden wir Sie in unserer Änderungsmitteilung erneut hinweisen. Widersprechen Sie rechtzeitig der Änderung, gilt das Vertragsverhältnis unverändert weiter und wir sind zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt. Ihnen steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu Ihren Gunsten sind, ein Sonderkündigungsrecht zu, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen der Nutzungsbedingungen zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

(3) Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien trifft bei Unwirksamkeit einer Bestimmung die Pflicht, über eine wirksame und zumutbare Ersatzregelung zu verhandeln, die dem von den Parteien mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Gleiches gilt, soweit diese Nutzungsbedingungen lückenhaft sein sollten.