

Allgemeine Nutzungsbedingungen winkler NOW Chat

(Stand: Oktober 2024)

Diese Nutzungsbedingungen gelten in ihrer bei Akzeptanz und Start des Chats gültigen Fassung für die Nutzung des über den Onlineshop zugänglichen winkler NOW Chats („**winkler NOW Chat**“) und der hierüber angebotenen Leistungen und Dienste der Christian Winkler GmbH & Co. KG, Leitzstraße 47, 70469 Stuttgart („**winkler**“) durch den Kunden als Endnutzer („**Nutzer**“).

Für Bestellungen, die der Nutzer über den winkler NOW Chat aufgibt, gelten die Verkaufsbedingungen der winkler Unternehmensgruppe, abrufbar unter <https://winkler.com/de/unternehmen/allgemeine-geschaeftsbedingungen/>.

Andere Vertragsbedingungen bzw. entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Nutzers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn winkler ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1 Dienstangebot und -verfügbarkeit

- 1.1 Der winkler NOW Chat ermöglicht es Nutzern des Onlineshops mit Kundenberatern von winkler in Kontakt zu treten, mit diesen zu kommunizieren und Dateien zu teilen.
- 1.2 Der winkler NOW Chat richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, d.h. natürliche oder juristische Personen rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- 1.3 Es besteht kein Anspruch auf eine unterbrechungsfreie Nutzung. Es wird nicht gewährleistet, dass der Zugang oder die Nutzung des winkler NOW Chats nicht durch Wartungsarbeiten, Weiterentwicklungen oder anderweitig durch Störungen kurzzeitig unterbrochen oder beeinträchtigt wird, die ggf. auch zu Datenverlusten führen können. winkler ist bemüht eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzbarkeit der Dienste sicherzustellen.

2 Registrierung

- 2.1 Der winkler NOW Chat steht grundsätzlich sowohl für den Onlineshop registrierten Nutzern („**Registrierte Nutzer**“) als auch nicht registrierten Nutzern („**Anonyme Nutzer**“) zur Verfügung. Registrierte Nutzer können sich per Single-Sign-On-Verfahren mit den Zugangsdaten des Onlineshops für den winkler NOW Chat anmelden.
- 2.2 Bestimmte Anfragen können von winkler nur gegenüber Registrierten Nutzern beantwortet werden, insbesondere sofern es sich um kundenspezifische Anliegen handelt oder Anfragen, die vertrauliche Informationen betreffen. Winkler behält sich vor, entsprechende Anfragen Anonymer Nutzer abzulehnen und den Anonymen Nutzer auf die Notwendigkeit einer vorherigen Registrierung zu verweisen.

3 Nutzung des winkler NOW Chats

- 3.1 Nutzer des winkler NOW Chats können an Mitarbeiter von winkler Nachrichten in Form von Texten und Dateien (JPG PNG, PDF) senden.
- 3.2 Wenn Nutzer über den winkler NOW Chat eine Nachricht senden, wird die Anfrage einem regional zuständigen Mitarbeiter zugeordnet. Bei Registrierten Nutzern erfolgt die Zuordnung mittels des verknüpften Benutzerkontos, während die Zuteilung Anonymer Nutzer anhand der angegebenen Postleitzahl erfolgt. Die Zuordnung der Mitarbeiter soll eine zügige und möglichst effiziente Bearbeitung aller Anfragen ermöglichen.
- 3.3 Registrierte Nutzer können den historischen Chatverlauf und bereits erledigte Anfragen jederzeit über das Benutzerkonto einsehen. Die Chatverläufe Anonymer Nutzer sind nach Erledigung der jeweiligen Anfrage nicht mehr einsehbar.
- 3.4 Für die Schaffung der im Verantwortungsbereich des Nutzers zur vertragsgemäßen Nutzung der Dienste notwendigen technischen Voraussetzungen (insbesondere Endgerät und Internetzugang) ist der Nutzer selbst verantwortlich. winkler schuldet keine diesbezügliche Beratung.
- 3.5 winkler räumt dem Nutzer das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, winkler NOW Chat in dem in diesen Nutzungsbedingungen beschriebenen Umfang zu nutzen. Eine darüberhinausgehende Überlassung des winkler NOW Chats an den Nutzer erfolgt nicht.
- 3.6 Der Nutzer erhält jegliche Software nur in ausführbarer Form. Der Quellcode wird nicht übergeben. Die Bearbeitung, Verbreitung, öffentliche Zugänglichmachung und Dekompilierung der Software ist ohne vorherige schriftliche Einwilligung von winkler unzulässig.
- 3.7 Eine Nutzung darf nur im zulässigen Rahmen der geltenden Gesetze erfolgen. Insbesondere dürfen Rechte Dritter (z. B. Persönlichkeitsrechte oder gewerbliche Schutzrechte) nicht verletzt werden.
- 3.8 Ebenfalls untersagt ist jede Handlung, die geeignet ist, den reibungslosen Betrieb von winkler NOW Chat zu beeinträchtigen, insbesondere die IT-Systeme übermäßig zu belasten.

4 Einstellen von eigenen Inhalten

- 4.1 Der Nutzer versichert, im Rahmen der Nutzung des winkler NOW Chats keine Geschäftsgeheimnisse mitzuteilen. Sofern Geschäftsgeheimnisse mitgeteilt werden, gestattet der Nutzer winkler die Nutzung dieser Informationen zur Bearbeitung der Anfrage.
- 4.2 Indem der Nutzer urheberrechtlich oder sonstige rechtlich geschützte Texte, Bilder und sonstige Inhalte („**eigene Inhalte**“) in den winkler NOW Chat einstellt, räumt er winkler unentgeltlich die notwendigen, nicht ausschließlichen, übertragbaren, unterlizenzierbaren, weltweiten und zeitlich unbegrenzten Rechte ein, diese Inhalte zum Zweck der Bearbeitung der Chat-Anfrage und in dem dafür nötigen Umfang zu nutzen. Dies umfasst insbesondere das Speichern und Hosten auf den Servern von winkler.
- 4.3 Der Nutzer versichert gegenüber winkler beim Einstellen von eigenen Inhalten, dass er alleiniger Inhaber sämtlicher Rechte an den von ihm an winkler übermittelten Inhalten ist, oder aber anderweitig berechtigt ist (z.B. durch eine wirksame Erlaubnis des

Rechteinhabers), die Inhalte einzustellen und die Nutzungs- und Verwertungsrechte wie zuvor dargestellt zu gewähren. Dies gilt insbesondere für fremde Urheber-, Marken- oder Patentrechte sowie gewerbliche und/oder wettbewerbsrechtliche Leistungsschutzrechte und Persönlichkeitsrechte. Der Nutzer verpflichtet sich im Übrigen keine Inhalte einzustellen, die gegen geltendes Recht verstoßen.

- 4.4 Dem Nutzer sind jegliche Aktivitäten auf bzw. im Zusammenhang mit dem Nutzerkonto untersagt, die gegen geltendes Recht verstoßen, Rechte Dritter verletzen oder gegen die Grundsätze des Jugendschutzes verstoßen. Insbesondere ist es dem Nutzer untersagt eigene Inhalte einzustellen, (a) durch die Mitarbeiter von winkler oder Dritte beleidigt, belästigt oder verleumdet werden, oder (b) die gesetzlich geschützt oder mit Rechten Dritter (z.B. Urheberrechte) belastet sind, ohne hierzu ausdrücklich berechtigt zu sein.
- 4.5 Des Weiteren sind dem Nutzer auch unabhängig von einem eventuellen Gesetzesverstoß bei der Einstellung eigener Inhalte in seinen Nachrichten die folgenden Aktivitäten untersagt:
- (i) die Verbreitung anstößiger, sexuell geprägter, obszöner oder diffamierender Inhalte bzw. Kommunikation sowie solcher Inhalte bzw. Kommunikation die geeignet sind/ist, Rassismus, Fanatismus, Hass, körperliche Gewalt oder rechtswidrige Handlungen zu fördern bzw. zu unterstützen (jeweils explizit oder implizit);
 - (ii) die Belästigung anderer Nutzer einschließlich der Mitarbeiter von winkler sowie das Fördern bzw. Unterstützen derartiger Belästigungen;
 - (iii) die Aufforderung der Mitarbeiter von winkler zur Preisgabe von Kennwörtern oder personenbezogener Daten für kommerzielle oder rechts- bzw. gesetzeswidrige Zwecke;
 - (iv) die Verbreitung von im winkler NOW Chat verfügbaren Inhalten, soweit dem Nutzer dies nicht ausdrücklich vom jeweiligen Urheber gestattet oder als Funktionalität von winkler NOW Chat ausdrücklich zur Verfügung gestellt wird.

5 Datenschutz

- 5.1 Sämtliche vom Nutzer mitgeteilten personenbezogenen Daten wird winkler ausschließlich gemäß den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.
- 5.2 Die Einzelheiten über die im winkler NOW Chat erhobenen Daten, ihre jeweilige Verwendung und die Betroffenenrechte ergeben sich aus der Datenschutzerklärung winkler NOW Chat die jederzeit unter https://shop.winkler.com/shop/main.do?iwcpath=/de_DE/service/datenschutz eingesehen werden kann

6 Haftung

- 6.1 winkler haftet in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen:
- (i) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, haftet winkler unbeschränkt.

- (ii) In Fällen der einfach fahrlässigen Verletzung von nur unwesentlichen Vertragspflichten haftet winkler nicht. Im Übrigen ist die Haftung von winkler für einfach fahrlässig verursachte Schäden, auf diejenigen Schäden beschränkt, mit deren Entstehung im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses typischerweise gerechnet werden muss (vertragstypisch vorhersehbare Schäden). winkler und der Nutzer vereinbaren, dass der vertragstypisch vorhersehbare Schaden aus Pflichtverletzungen dieser Vereinbarungen auf 5.000,00 EUR beschränkt ist.
- 6.2 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht im Falle von Arglist, im Falle von Körper- bzw. Personenschäden, für die Verletzung von Garantien sowie für Ansprüche aus Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHG). Gesetzlich vorgesehene Haftungsbeschränkungen, die zu Gunsten von winkler von vorstehenden Haftungsregelungen abweichen, bleiben unberührt.
- 6.3 Eine weitergehende Haftung von winkler besteht nicht.
- 6.4 Soweit nach diesen Bestimmungen die Haftung von winkler ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe, Erfüllungs- und Verrichtungshelfen von winkler, insbesondere von Mitarbeitern.
- 6.5 Für alle Ansprüche des Nutzers gegen winkler auf Schadens- und Aufwendungsersatz gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Dies gilt nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

7 Schlussbestimmungen

- 7.1 Individuelle Änderungen und Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt.
- 7.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des deutschen Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 7.3 Ist der Nutzer ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von winkler. winkler ist auch berechtigt, am Sitz des Nutzers zu klagen.
- 7.4 Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind in einem solchen Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird. Das Vorstehende gilt für die Schließung etwaiger Vertragslücken entsprechend.
