

Ergänzende Bedingungen für Flownative Lifeguard

1. Geltungsbereich

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 dich 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 freien 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 AGB und vorliegenden ergänzenden Bedingungen 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 den ausgewählten Service 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	GLS Gemeinschaftsbank eG
IBAN	DE35 4306 0967 2025 1464 00
SWIFT-BIC	GENODEM1GLS
Geschäftsführer	Karsten Dambekalns Robert Lemke Christian Müller
Handelsregister	HRB 14671 HL
Stand	Januar 2025

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 abzulehnen. Ein Rechtsanspruch auf Annahme des Vertragsangebots besteht in keinem Fall.

- b) Die Preise und Zahlungsbedingungen richten sich nach dem von dir gewählten Service und dem Zeitpunkt der Buchung. Dir stehen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung, die sich aus dem jeweiligen Angebot auf der Flownative Website ergeben. Für die aufwandsunabhängige Monatsgebühr gilt Folgendes:
- Ist Vorkasse, Zahlung auf Rechnung oder Zahlung per Kreditkarte vereinbart, ist die Zahlung sofort nach Vertragsabschluss bzw. Vertragsverlängerung fällig.
 - 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, soweit er dies zu vertreten hat.
- c) Die Abrechnung für Support-Leistungen erfolgt für mindestens 30 Minuten, danach je angefangene 15 Minuten.
- d) Der Vertrag 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; der Abrechnungszeitraum endet immer mit Ablauf des letzten Tages des gebuchten Kalendermonats (23:59 Uhr). Dies gilt auch, wenn du ein Paket erst nach dem 1. Tag des jeweiligen Kalendermonats gebucht hast.
- e) Die Parteien können den Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen zum Monatsende kündigen. Sofern weder der Kunde noch Flownative den Vertrag spätestens einen Werktag vor Ablauf des jeweiligen Abrechnungszeitraums (Kalendermonat) kündigen, 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.
- f) Jede Kündigungserklärung hat mindestens in Textform (z.B. per E-Mail oder über die Flownative-Website) zu erfolgen.

4. 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.