

Nutzungsbedingungen

der

Insta Communications GmbH
Münzgrabenstraße 92/4, 8010 Graz

für die Nutzung der
Instahelp Plattform (instahelp.me)

Stand: [03 / 2016]

1. Vertragsgegenstand, Geltung dieser Nutzungsbedingungen

Mit Registrierung bei Instahelp stimmen Sie der Kenntnisnahme und Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen, unserer Datenschutzbestimmungen sowie den Ethikrichtlinien von Instahelp zu. Services von Instahelp stehen auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen, unseren Datenschutzbestimmungen sowie der Ethikrichtlinien, in der jeweils aktuellsten Fassung, zur Verfügung.

- 1.1 Die Insta Communications GmbH, Münzgrabenstraße 92/4, 8010 Graz (Österreich) (**Instahelp**) bietet interessierten Nutzern (die **Nutzer**; siehe Punkt 1.8) auf der online unter <www.instahelp.me> oder mobil, allenfalls unter Verwendung einer entsprechenden Software-Applikation, bereitgestellten Plattform „Instahelp“ (die **Plattform**) bestimmte Dienstleistungen (die **Services**) an. Die Services bestehen unter anderem in (i) der entgeltlichen Vermittlung von Kontakten zwischen beratenden Nutzern der Plattform (die „**Berater**“) und ratsuchenden Nutzern der Plattform (die „**Kunden**“) sowie (ii) der Bereitstellung adäquater Kommunikationswege für Nutzer im Hinblick auf eine digitale Inanspruchnahme begleitender psychologischer Beratungsleistungen. Die Vermittlung bzw Bereitstellung psychologischer Behandlungen zählt nicht zu den Leistungsinhalten der Plattform. Neben den Beratern steht die Plattform auch unternehmerischen Kunden zur Verfügung, welche eine Bereitstellung der Services an ihre Mitarbeiter – als Kunden im Sinne dieser Nutzungsbedingungen – anstreben. Berater ebenso wie unternehmerische Kunden verstehen sich als gewerbliche Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen.
- 1.2 Nach einer ersten, durch Instahelp zu betreuenden bzw verwaltenden Kontaktaufnahme (der „**Erstkontakt**“) haben ratsuchende Kunden die Möglichkeit, über ein individuelles sowie anonymes User-Interface mit selektiven, in einem Partnernetzwerk von Instahelp geführten Psychologen und Psychologinnen (**Berater**) zu kommunizieren um eine (ergänzende) digitale Online-Beratung in Anspruch zu nehmen. Der kostenlose Erstkontakt dient lediglich der Erfassung des grundsätzlichen Anliegens eines Kunden und stellt keine psychologische Beratung dar. Kunden gegenüber kann bereits in dieser Phase eine unverbindliche Empfehlung eines Beraters abgegeben werden. Die Inanspruchnahme von Leistungen eines Beraters

über die Plattform ist kostenpflichtig und erfordert eine Registrierung des Nutzers auf der Plattform. Sowohl Beratern als auch Kunden dient ein eigenes User Interface zur Kommunikation.

Eine detaillierte Darstellung und Erläuterung der Services findet sich auf der Website von Instahelp. Jeder Kunde hat sich vor Inanspruchnahme der Services über die Inhalte der Leistungen von Instahelp in eigener Verantwortung zu informieren.

- 1.3 Eine (psychologische) Beratungsleistung wird ausschließlich nur im Verhältnis zwischen Beratern und Kunden erbracht. Rechte und Pflichten sowie Ansprüche aus einer Beratung und darin erteilte Auskünfte bestehen daher auch ausschließlich zwischen Beratern und Kunden.
- 1.4 Als reiner Vermittler von Kontakten und Bereitsteller digitaler Kommunikationswege (*Access Service Provider*) steht Instahelp ausschließlich für die technische Verfügbarkeit der Plattform, nicht jedoch für die Richtigkeit oder die Qualität der von Beratern erteilten Auskünfte ein. Instahelp hat keine Kenntnis von Umfang und Inhalt einer Beratung und der durch einen Berater erteilten Auskünfte und prüft diese auch nicht auf ihre Richtigkeit. Die Beurteilung der Kompetenz der Berater obliegt dem Kunden auf eigene Verantwortung.
- 1.5 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Auskünfte eines Beraters über die Plattform **nicht** dazu geeignet und bestimmt sind, eine professionelle psychologische Betreuung bzw. Behandlung durch einen Experten zu ersetzen. Hingewiesen wird darauf, dass die Befolgung von Ratschlägen aus einer Auskunft in der Regel außerhalb der Verantwortung eines Beraters liegt. Jeder Kunde handelt insofern auf eigene Verantwortung.

Hinweis

Sämtliche über die Plattform bereitgestellten Services (psychologische Online-Beratung) stellen keine ärztliche- oder psychologische Beratung und/oder Behandlung vor Ort dar und können eine solche weder ganz noch teilweise ersetzen. Insbesondere ist die Registrierung eines Nutzers auf der Plattform nicht geeignet, den Besuch bei einem Arzt oder Psychologen zu ersetzen. Es wird daher jedem Nutzer dringend empfohlen, im Bedarfsfall einen Arzt oder fachlich geeigneten Berater vor Ort zu konsultieren.

- 1.6 Die Nutzung der Services unterliegt ausschließlich den vorliegenden Nutzungsbedingungen, unter Berücksichtigung der Ethikrichtlinien von Instahelp, in ihrer jeweils im Zeitpunkt der Nutzung aktuellen und auf der Website von Instahelp zur Verfügung gestellten Fassung sowie den die Nutzungsbedingungen ergänzenden **Datenschutzbestimmungen**, die ebenfalls auf der Website von Instahelp abrufbar sind.

- 1.7 Für die Nutzung der Services gelten keine anderen Nutzungsbedingungen oder sonstige Geschäftsbedingungen bzw. wird diesen hiermit ausdrücklich widersprochen.
- 1.8 Diese Nutzungsbedingungen gelten für weibliche und männliche Nutzer gleichermaßen, auch wenn zur besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet wird.
- 1.9 Diese Nutzungsbedingungen sind Inhalt der zwischen Instahelp und den Nutzern abgeschlossenen Vereinbarung über die Nutzung der Services. Nutzer sind sowohl Berater als auch Kunden.
- 1.10 Der Nutzer akzeptiert die Nutzungsbedingungen, in dem er sich auf der Plattform registriert und/oder die Services nutzt. Die Nutzungsbedingungen gelten gleichermaßen für die Nutzung der Services zum privaten und gewerblichen Gebrauch.

2. Änderung der Nutzungsbedingungen und der Services

Wir können die Nutzungsbedingungen jederzeit ändern und ergänzen, es gilt immer die im Zeitpunkt Ihrer Nutzung aktuellste Fassung, auf die wir Sie hinweisen. Durch Ihre fortgesetzte Nutzung nach entsprechendem Hinweis stimmen Sie der jeweils aktuellsten Fassung mit den entsprechenden Änderungen und/oder Ergänzungen zu.

- 2.1 Instahelp ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern und/oder zu ergänzen, insbesondere dann, wenn die Services erweitert werden oder Gesetzesänderungen dies erfordern. Die aktuelle Fassung der Nutzungsbedingungen ist jederzeit auf der Website unter <www.instahelp.me/agb> abrufbar.
- 2.2 Auf die Änderungen und/oder Ergänzungen wird der Nutzer jeweils durch eine entsprechende Änderungsmitteilung an die vom Nutzer für Korrespondenzzwecke mitgeteilte E-Mail-Adresse und/oder beim Log-In auf der Website aufmerksam gemacht. Die Zustimmung zu den Änderungen und/oder Ergänzungen gilt als erteilt, sofern der Nutzer der Änderung nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich (per E-Mail) widerspricht. Instahelp wird den Nutzer mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen. Jedenfalls stimmt der Nutzer den mitgeteilten Änderungen und/oder Ergänzungen durch eine, nach Erhalt der Änderungsmitteilung fortgesetzte, Nutzung der Services zu.
- 2.3 Widerspricht der Nutzer den mitgeteilten Änderungen und/oder Ergänzungen gemäß Punkt 2.2, ist eine weitere Nutzung der Services nicht möglich. Der Nutzer hat sodann die Möglichkeit, seinen Nutzeraccount zu löschen.

Unsere Services werden ständig weiterentwickelt. Es kann daher sein, dass sich die Services in ihrem Umfang und in ihrer Funktionalität verändern. Wir behalten uns aber auch vor, die Services einzustellen.

- 2.4 Instahelp behält sich das Recht vor, die Services und jegliche damit in

Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Funktionen oder Dienste (einschließlich des Designs und Layouts der Website) ohne vorherige Ankündigung zu verändern, zu überarbeiten oder einzustellen, sowohl vorübergehend als auch dauerhaft.

- 2.5 Der Nutzer hat keinen Anspruch auf einen spezifischen Funktionsumfang der Services; Instahelp ist daher nicht verpflichtet, bestimmte Dienste oder Inhalte zur Verfügung zu stellen und ist jederzeit berechtigt, Dienste oder Inhalte wieder von der Plattform zu entfernen. Die Entscheidung darüber liegt ausschließlich bei Instahelp.
- 2.6 Instahelp haftet nicht für Unterbrechungen, Veränderungen oder eine Beendigung der Services oder bestimmter Funktionalitäten. Instahelp ist nicht verpflichtet, die Services dauerhaft anzubieten oder weiterzuentwickeln.

3. Registrierung, Nutzeraccount und Verwendung der Services

Für die Nutzung der Services müssen Sie sich registrieren. Wollen Sie unsere Services für gewerbliche Zwecke nutzen, müssen sie ebenfalls einen Nutzeraccount für Berater anlegen. Unter 16 Jahren ist die Nutzung unserer Services nicht gestattet. Bei vereinbarungs- oder gesetzwidriger Nutzung können wir den Nutzeraccount sperren.

- 3.1 Die Nutzung der Services ist nur bei vorheriger Registrierung auf der Plattform und Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen, den Ethikrichtlinien sowie den **Datenschutzbestimmungen** von Instahelp in der jeweils gültigen Fassung möglich. Jeder registrierte Nutzer erhält zeitlich unbefristet einen eigenen Nutzeraccount. Ein Nutzer darf nur einen Nutzeraccount registrieren. Mehrfachanmeldungen sind unzulässig.
- 3.2 Im Zuge der Registrierung auf der Plattform ist die Eingabe eines individuellen, frei wählbaren Benutzernamens (Phantasiename, Pseudonym etc) sowie eines ebenso frei wählbaren Passwortes erforderlich. Zur Vermeidung von Missbrauch kann der Nutzer seinen Nutzeraccount und sämtliche damit verbundenen Inhalte nicht auf eine dritte Person übertragen. Auch sind Benutzername und Passwort streng vertraulich zu behandeln und dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Hat der Nutzer den Verdacht, dass sein Passwort einem Dritten bekannt geworden ist, muss er Instahelp unverzüglich verständigen, damit das Passwort gesperrt oder geändert werden kann. Im Missbrauchsfall haftet der Nutzer nach Maßgabe der von ihm aufgewendeten Sorgfalt.
- 3.3 Bei der Registrierung sind richtige und vollständige Angaben zu machen. Wenn sich persönliche Daten des Nutzers ändern, hat der Nutzer diese Daten unverzüglich zu aktualisieren. Der Nutzer hat insbesondere für Zwecke sämtlicher Korrespondenz zwischen ihm und Instahelp eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben und stimmt zu, rechtserhebliche Mitteilungen an diese E-Mail-Adresse zu empfangen. Mit der Registrierung, Einrichtung eines Nutzeraccounts sowie Inanspruchnahme der Services erklärt sich der Nutzer mit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten in Entsprechung mit den **Datenschutzbestimmungen** von Instahelp

einverstanden.

- 3.4 Die Services dürfen von natürlichen Personen für den privaten Gebrauch oder von natürlichen und/oder juristischen Personen, allen voran Beratern sowie unternehmerischen Kunden gemäß Punkt 1.1, für den gewerblichen Gebrauch benutzt werden. Für den gewerblichen Gebrauch gelten in Ergänzung dieser Nutzungsbedingungen gesonderte Regelungen, welche zwischen Instahelp und den betreffenden Nutzern (Beratern/unternehmerische Kunden) vereinbart werden. Zu diesem Zweck hat jeder Nutzer bereits bei der Registrierung anzugeben, ob die Nutzung der Plattform/Services zum privaten oder gewerblichen Gebrauch erfolgt. Die Verwendung eines privaten Nutzeraccounts zu gewerblichen Zwecken ist ebenso unzulässig wie die Verwendung eines Nutzeraccounts durch unterschiedliche Nutzer oder die mehrfache Verwendung des ausschließlich einem unternehmerischen Kunden zugewiesenen Unternehmercodes.
- 3.5 Mit der Registrierung, der Einrichtung eines Nutzeraccounts und der Verwendung der Services bestätigt der Nutzer, dass er nach den Bestimmungen des anwendbaren Rechts für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Services ausreichend geschäftsfähig ist. Personen unter 16 Jahren ist die Nutzung der Services jedenfalls nicht gestattet. Der Nutzer verpflichtet sich, Personen unter 16 Jahren keinen Zugang zu den Services zu gewähren oder beim Zugang zu den Services zu unterstützen.
- 3.6 Kunden können am Ende eines Kontakts den Berater bewerten. Es ist ihnen dabei untersagt, (i) durch die Verwendung eines anderen/falschen Mitgliedsnamens oder unter Vorgabe einer dritten/fiktiven Person sich selbst zu beurteilen, (ii) ein vorsätzlich negatives Urteil über einen Berater zu fällen oder (iii) ein Angebot negativ zu beurteilen, weil der Berater eine Leistung nicht erbringen wollte.
- 3.7 Den Nutzern ist es nicht gestattet, den Service von Instahelp für Werbezwecke oder Vertragsabschlüsse untereinander zu nutzen. Auch ist es Nutzern nicht gestattet, über die Plattform Werbung gleichartiger Angebote zu betreiben sowie ratsuchende Kunden oder Berater auf andere Mehrwertdienste abzuwerben. Sollte ein Berater aufgrund seiner psychologischen Online-Beratung eines Kunden die Ansicht vertreten, dass es einer weitergehenden persönlichen Beratung oder Behandlung dieses Kunden bedarf, für welche die Plattform nicht geeignet ist, hat er Instahelp über diesen Umstand umgehend in Kenntnis zu setzen (die „**Berater-Meldung**“). Auch eine Berater-Meldung hat anonymisiert, unter Verwendung einer abstrakten Nutzeridentifikationsnummer (User-ID) zu erfolgen. Die selbstständige Anknüpfung einer Geschäftsbeziehung zwischen dem Berater und einem Kunden setzt stets eine Berater-Meldung sowie die ausdrückliche Zustimmung von Instahelp voraus. Bei erstmaligem schuldhaften Verstoß gegen die in diesem Punkt 3.7 geregelten Verpflichtungen sind Nutzer zur Zahlung eines pauschalen Schadensersatzbetrages in Höhe von EUR 500,00 und beim zweiten schuldhaften Verstoß zur Zahlung eines pauschalen Schadensersatzbetrages

von EUR 1.000,00 an Instahelp verpflichtet. Dem Nutzer bleibt der Nachweis eines geringen, Instahelp der Nachweis eines höheren Schadens ausdrücklich vorbehalten.

- 3.8 Im Falle einer Berater-Meldung gemäß Punkt 3.7 ist die weitere Nutzung der Services durch den betreffenden Kunden nicht oder, in Abstimmung mit dem zugewiesenen Berater, nur eingeschränkt möglich. Für den Fall einer Zuwiderhandlung gegen diese (temporäre) Nutzungsbeschränkung behält sich Instahelp das Recht vor, das betreffende Nutzerkonto zu löschen oder vorübergehend zu deaktivieren. Eine Haftung des Nutzers für seine Nutzerinhalte gemäß Punkt 5 sowie die Löschung eines Nutzeraccounts in Folge der Nichteinhaltung von zwingenden Nutzerverpflichtungen gemäß Punkt 5.4 und Punkt 5.5 bleibt hiervon gänzlich unberührt.
- 3.9 Der Nutzer verpflichtet sich, die Services ausschließlich in Entsprechung dieser Nutzungsbedingungen und im Einklang mit den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Weiteres verpflichtet sich der Nutzer den Service ausschließlich im österreichischen Inland zu nutzen. Instahelp behält sich vor, einen Nutzeraccount nach eigenem Ermessen zu sperren und/oder zu löschen, wenn dieser Nutzer die Services entgegen diesen Nutzungsbedingungen oder entgegen den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen nutzt.
- 3.10 Der Nutzer kann seinen Nutzeraccount jederzeit löschen. Nach Löschung des Nutzeraccounts durch den Nutzer oder durch Instahelp, oder wenn der Nutzer „Allgemeine Nutzerinhalte“ im Sinne von Punkt 5.1 von der Plattform entfernt, kann Instahelp den betreffenden Nutzerinhalt für einen wirtschaftlich angemessenen Zeitraum sichern bzw archivieren. Instahelp ist berechtigt, diesen Nutzerinhalt, soweit er von anderen Kunden gespeichert oder geteilt worden ist, aufzubewahren und weiterhin zu verwenden, zu speichern, zu präsentieren, zu reproduzieren, zu bearbeiten und zur Verfügung zu stellen. Sensible Nutzerinhalte gemäß Punkt 5.1 werden ausschließlich dem Berater und dem Kunden bereitgestellt und sind weder für andere Nutzer noch für Instahelp ersichtlich. Des Weiteren stehen Instahelp an solchen Sensiblen Nutzerinhalten keine Verwertungs- und Verwendungsrechte zu. Soweit gesetzlich zulässig und vorgesehen (zB Bereitstellung von Daten gegenüber staatliche Behörden etc) behält sich Instahelp jedoch vor, sensible Nutzerinhalte für einen angemessenen Zeitraum zu sichern bzw zu archivieren.

4. Services von Instahelp

Wir stellen registrierten Nutzern der Plattform ein Portal zur Verfügung auf dessen Grundlage Kontakte zwischen Beratern und Kunden gepflegt werden können. Dieser Vermittlungsdienst ist kostenpflichtig.

- 4.1 Primärer Gegenstand der Leistungen von Instahelp ist die Zurverfügungstellung einer Vermittlungsplattform, allen voran die Vermittlung von Kontakten zwischen Beratern und Kunden über

verschiedene Kommunikationswege. Ein Anspruch auf die Nutzung der Plattform kann seitens Instahelp aus wichtigem Grund verweigert werden.

- 4.2 Der Besuch der Plattform, die Information über die Services von Instahelp sowie der Erstkontakt nach Registrierung durch einen Kunden sind kostenlos, die Inanspruchnahme von Services auf der Plattform hingegen kostenpflichtig.
- 4.3 Für Qualitätsmängel und Verbindungsabbrüche, die ihre Ursache außerhalb des technischen Einflussbereiches von Instahelp haben und deren Eintritt Instahelp auch nicht zu vertreten hat, wird keine Gewährleistung übernommen.
- 4.4 Instahelp legt größten Wert auf einen vertraulichen Umgang mit Nutzerdaten. Aus diesem Grund wird das gesamte Leistungsspektrum von Instahelp auf einer anonymisierten Basis bereitgestellt. Jede direkte Kommunikation zwischen dem Kunden und einem zugewiesenen Berater erfolgt verschlüsselt, sodass Instahelp – als Betreiber der Plattform – keinen unautorisierten Zugang zu den betreffenden Kommunikationsinhalten hat. Sichergestellt wird diese verbindliche Vertraulichkeit durch ein Verschlüsselungssystem (die „*Instahelp-Verschlüsselung*“) auf dessen Grundlage jedem Nutzer (sowohl Beratern wie auch Kunden) bereits im Zuge der Registrierung auf der Plattform ein individueller (Zugangs-)Code /-schlüssel (der „*Nutzerschlüssel*“) zugewiesen wird. Jede direkte Kommunikation zwischen Kunden und deren Berater erfolgt sodann unter Inanspruchnahme dieses beidseitigen Verschlüsselungsmechanismus womit eine anonyme Kommunikation, allen voran aber der vertrauliche Austausch Sensibler Nutzerinhalte gemäß Punkt 5.1 sichergestellt werden kann.

Die Offenlegung eines Nutzerschlüssels sowie dessen Verwendung durch Instahelp erfordert stets die Zustimmung des Kunden. Lediglich in bestimmten Fällen (zB zweck-, gesetz- oder vertragswidrige Verwendung des Nutzeraccounts) kann Instahelp selbst oder aber durch einen für diesen oder einen anderen, die ordnungsgemäße Bereitstellung der Plattform betreffenden, Zweck errichteten Beirat („*Instahelp-Beirat*“) die Freigabe eines Nutzerschlüssels fordern. In diesem Fall hat der Instahelp-Beirat die Notwendigkeit sowie den Zweck der Offenlegung zu dokumentieren und gegenüber dem betreffenden Nutzer darzulegen.

5. Rechte an und Haftung für Inhalte(n)

Für Inhalte, die von uns zur Verfügung gestellt werden, erhalten Sie eine für den Zweck der Nutzung der Services beschränkte Lizenz. Für vorgeschlagene Inhalte, die Sie auf die Instahelp Plattform hochladen, gewähren Sie uns eine nicht ausschließliche Lizenz, die es uns erlaubt, ihre Nutzerinhalte auf der Plattform zu verwenden und auch anderen Nutzern zur Verfügung zu stellen. Sie sind für die Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von Ihnen hochgeladenen Inhalte verantwortlich. Wir prüfen Nutzerinhalte vor deren Veröffentlichung und behalten uns vor, diese auch abzulehnen.

- 5.1 Unter „*Inhalte*“ sind sämtliche Informationen und Daten aber auch Medien,

wie zum Beispiel Videos, Musik, Töne, Texte, Fotos, Bilder, Grafiken, Zeichnungen, Software, Hyperlinks etc. zu verstehen, die dem Nutzer (durch Instahelp oder durch andere Nutzer) auf der Plattform zur Verfügung gestellt werden oder die der Nutzer selbst auf der Plattform zur Verfügung stellt. Alles, was der Nutzer in diesem Rahmen durch "Upload" zur Verfügung stellt, wird als „*Allgemeine Nutzerinhalte*“ bezeichnet wobei Nutzerinhalte, welche ausschließlich im Rahmen einer psychologischen Beratung geteilt werden und daher lediglich für einen Berater bestimmt sind, als „*Sensible Nutzerinhalte*“ gelten. Allgemeine- und Sensible Nutzerinhalte können gemeinsam auch allgemein als „*Nutzerinhalte*“ bezeichnet werden.

- 5.2 Die Rechte an Inhalten, die dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden (einschließlich des Designs und Layouts und des Programmcodes der Website und der Services), liegen allein bei Instahelp, bei anderen Nutzern oder bei Dritten, welche die Inhalte an Instahelp lizenziert haben. Instahelp erteilt dem registrierten Nutzer das beschränkte, nicht-exklusive, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die zur Verfügung gestellten Inhalte ausschließlich im Rahmen der Services und für den privaten Gebrauch zu nutzen. Der Nutzer ist nicht berechtigt, die zur Verfügung gestellten Inhalte über den bestimmungsgemäßen privaten Gebrauch hinaus für andere Zwecke zu nutzen.
- 5.3 Instahelp bemüht sich, allgemeine Nutzerinhalte vor Ihrer Freigabe zur Veröffentlichung sorgfältig zu prüfen, kann aber keine Gewähr dafür übernehmen, dass diese richtig, aktuell, fehlerfrei, im Einklang mit allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und/oder frei von Rechten Dritter sind. Die Gewährleistung und Haftung von Instahelp für Schäden im Zusammenhang mit Nutzerinhalten ist deshalb, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 5.4 Nutzern ist es untersagt, nachfolgende Nutzerinhalte anzubieten, bereit zu stellen, zur Bereitstellung solcher aufzufordern, vorzunehmen oder vornehmen zu lassen, danach zu fragen, zu suchen, abzurufen oder für solche Nutzerinhalte in jeglicher Art und Weise zu werben oder auf diese zu verweisen:
 - 5.4.1 gewaltverherrlichende und gewaltverharmlosende Darstellungen,
 - 5.4.2 Darstellungen, die der Volksverhetzung dienen,
 - 5.4.3 Darstellungen, die zu einer Straftat auffordern,
 - 5.4.4 Darstellungen, in denen Straftaten angedroht werden,
 - 5.4.5 Darstellungen mit verbotenen pornografischen Inhalten,
 - 5.4.6 Darstellungen, die gegen das Standesrecht der Berufsgruppen, insbesondere aus den Fachgebieten Medizin, Psychologie, Psychoanalyse verstoßen,
 - 5.4.7 sonstige gegen die anwendbaren Gesetze verstoßenden Inhalte (einschließlich Immaterialgüterrechte und Persönlichkeitsrechte,

Ansprüche aus Lauterkeits- und Kreditschädigungsrecht, Jugendschutzbestimmungen, Datenschutzrecht etc.).

- 5.5 Weiterhin ist es Nutzern untersagt,
- 5.5.1 mittels Text-Chat und E-Mail auf eigene oder Hyperlinks Dritter zu verweisen oder sich diese zu eigen zu machen, die auf Websites führen, die verbotene Inhalte beinhalten,
 - 5.5.2 Nutzerinhalte aufzunehmen oder anzubinden, die Urheberrechte oder andere Schutzrechte Dritter (Marken, Geschmacksmuster, Patente etc.) verletzen,
 - 5.5.3 einen Ein- bzw. Angriff auf die Plattform oder mit dieser vernetzte Server zu tätigen oder zu versuchen,
 - 5.5.4 Personen jeglicher Rechtsform (natürliche wie juristische Personen), zu belästigen, zu bedrohen, zu beleidigen, zu verleumden, Unwahrheiten oder Schmähkritik sowie wettbewerbsschädigende Äußerungen über diese zu verbreiten oder diesen in irgendeiner anderen Art und Weise Ärgernisse zu bereiten,
 - 5.5.5 Computerviren oder Ähnliches zu übermitteln, die geeignet oder bestimmt sind, Hardware, Software, Daten oder Daten von Instahelp, Nutzern oder Dritten zu zerstören, ganz oder teilweise unbrauchbar zu machen oder zu verändern.
 - 5.5.6 Daten von Personen/Nutzern, welche die Plattform nutzen, zu erheben, zu speichern, zu verändern, zu übermitteln oder anderweitig zu nutzen,
 - 5.5.7 eine Registrierung auf der Plattform unter falschen Angaben vorzunehmen,
 - 5.5.8 Nutzer, welche die Plattform nutzen, für eigene Angebote oder solche Dritter abzuwerben,
 - 5.5.9 die Plattform als Werbemedium zu nutzen, ohne die eindeutige Absicht des kostenpflichtigen Verkaufs von Nutzerinhalten,
 - 5.5.10 die abgerufenen Nutzerinhalte dauerhaft zu speichern, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben oder in sonstiger Weise über den vereinbarten Zweck hinaus zu nutzen; hiervon ausgenommen sind Berater im Rahmen deren gesetzlichen bzw. statutarischen Dokumentationsverpflichtungen.
- 5.6 Der Nutzer ist für die Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm zur Verfügung gestellten Nutzerinhalte selbst verantwortlich, leistet hierfür gegenüber Instahelp volle Gewähr und hält Instahelp für alle Schäden sowie für alle Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit dem jeweiligen Nutzerinhalt schad- und klaglos.
- 5.7 Hat der Nutzer die begründete Vermutung, dass der Inhalt anderer Nutzer

gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt oder in seine Rechte eingreift, kann er sich an contact@instahelp.me wenden und Instahelp von dem behaupteten Verstoß in Kenntnis setzen. Instahelp wird den Anspruch umgehend prüfen und den betreffenden Nutzerinhalt gegebenenfalls entfernen.

- 5.8 Der Nutzer hat keinen Anspruch darauf, dass von ihm vorgeschlagene Nutzerinhalte von Instahelp zur Veröffentlichung freigegeben werden oder darauf, dass von ihm vorgeschlagene Nutzerinhalte in einer bestimmten Prominenz, Häufigkeit, Dauer oder Darstellungsform veröffentlicht werden. Die Entscheidung darüber liegt allein bei Instahelp und begründet keine wie auch immer gearteten Ersatzansprüche des Nutzers. Instahelp behält sich überdies vor, vorgeschlagene Nutzerinhalte zu ändern, wenn sie dies für erforderlich hält. Von dieser Regelung ausgenommen sind sensible Nutzerinhalte, welche verschlüsselt übermittelt und daher streng vertraulich behandelt werden und ausschließlich dem Berater und betreffenden Nutzer bereitgestellt werden.
- 5.9 Die Rechte an Nutzerinhalten verbleiben stets beim jeweiligen Nutzer. Der Nutzer gewährt Instahelp an den Nutzerinhalten eine zeitlich unbeschränkte, nicht ausschließliche, gebührenfreie, übertragbare und unterlizenzierbare weltweite Lizenz, den jeweiligen Nutzerinhalt auf der Plattform für Zwecke der Services zu verwenden, speichern, präsentieren, reproduzieren, ändern und anderen Nutzern gemäß diesen Nutzungsbedingungen zur Verfügung zu stellen. Der Nutzer verpflichtet sich, nur solche Nutzerinhalte zu veröffentlichen, für die er berechtigt ist, diese Lizenz zu gewähren, ohne dabei Rechte Dritter zu beeinträchtigen oder zu verletzen und hält Instahelp diesbezüglich schad- und klaglos. Sensible Nutzerinhalte dürfen hingegen nicht veröffentlicht werden und sind auch nicht von der in diesem Punkt 5.9 vorgesehenen Rechteeinräumung an Instahelp erfasst. Auf eine allfällige (gesetzliche) Notwendigkeit zur Archivierung von Nutzerdaten (einschließlich sensibler Nutzerdaten) sei an dieser Stelle hingewiesen (siehe Punkt 3.10).
- 5.10 Auf <www.instahelp.me> veröffentlichte Inhalte in Form von Fachartikeln werden von registrierten Beratern (Psychologen und Psychologinnen) verfasst. Es besteht kein Anspruch auf eine wissenschaftliche Richtigkeit oder Vollständigkeit dieser Inhalte. Allenfalls durch einen Berater/eine Beraterin angebotene Selbsttests oder Checklisten ersetzen keine Diagnose: Die Auswertung der Testergebnisse soll vielmehr ein Hinweis auf mögliche Anzeichen geben, die zur Selbstreflexion dienen und anschließend in einer (persönlichen) Beratung abgeklärt werden sollen.
- 5.11 Alle im Zuge der Nutzung der Plattform ersichtlichen Marken und Kennzeichen stehen im Eigentum der jeweiligen Inhaber. Der Nutzer verpflichtet sich Marken- und Kennzeichenrechte zu respektieren und nicht zu beeinträchtigen. Das Zeichen "Instahelp" ist als Wortmarke geschützt; Instahelp behält sich diesbezüglich sämtliche Rechte vor.

6. Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

Unsere Gewährleistung und Haftung ist eingeschränkt. Für die Inhalte externer Websites, auf die bei Tipps und Empfehlungen verlinkt wird, haften wir nicht.

- 6.1 Die Services von Instahelp werden ohne Gewähr für eine spezifische Funktionalität oder Verfügbarkeit angeboten. Der Umfang der jeweils aktuellen Funktionalitäten ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen auf der Plattform.
- 6.2 Instahelp haftet für sich oder seine Erfüllungsgehilfen nur für Schäden, die aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen; diesfalls richtet sich die Haftung nach den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Schäden aufgrund leichter Fahrlässigkeit, sowie für Folgeschäden, entgangene Gewinne, Datenverlust oder sonstige indirekte oder mittelbare Schäden ist ausgeschlossen.
- 6.3 Die Gesamthaftung von Instahelp für alle Ansprüche gegenüber dem Nutzer im Zusammenhang mit den Services ist überdies auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen bei erstmaliger Registrierung durch den Nutzer auf der Plattform auf Grund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise gerechnet werden musste; eine Haftung über € 500,-- ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- 6.4 Die in diesem Punkt 6 vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten für vertragliche und außervertragliche Ansprüche. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften (zB Personenschäden) bleibt unberührt.
- 6.5 Im Rahmen der Services können Hyperlinks zu Websites Dritter enthalten sein. Wenn der Nutzer auf Websites Dritter zugreift, geschieht das auf eigene Verantwortung. Solche Websites unterliegen nicht der Kontrolle von Instahelp und der Nutzer akzeptiert hiermit, dass Instahelp nicht für Inhalte, Funktionalität, Informationen, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit oder sonstige Aspekte solcher externer Websites verantwortlich ist. Die Einbeziehung solcher Hyperlinks bedeutet in keiner Weise, dass Instahelp die jeweiligen Websites unterstützt oder mit deren Betreibern in irgendeiner Weise in Verbindung steht. Instahelp übernimmt keine Haftung für Schäden oder Verluste, die dem Nutzer durch oder im Zusammenhang mit der Nutzung solcher Hyperlinks oder der durch diese Hyperlinks referenzierten externen Websites entstehen.

7. Software

Für den Fall, dass wir eine Software zur Verfügung stellen, können Sie diese im Rahmen einer beschränkten Nutzungslizenz verwenden. In aller Regel gehört zu der Software dann eine Endnutzerlizenzvereinbarung, die genaueres regelt.

- 7.1 Soweit dem Nutzer durch Instahelp Software zur Verfügung gestellt wird, erhält dieser hieran für die Dauer und für die Zwecke der Nutzung der Services eine nicht-exklusive, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung für den privaten Gebrauch und im Einklang mit etwaigen Endnutzerbestimmungen.

- 7.2 Mit Ausnahme des Rechts zur Anfertigung einer Sicherungskopie ist es dem Nutzer (soweit gesetzlich zulässig) untersagt, die Software oder die zugehörigen Unterlagen über die normale Nutzung hinaus zu vervielfältigen, zu veröffentlichen, zu vertreiben oder Dritten auf andere Weise zur Verfügung zu stellen.

8. Technische Voraussetzungen

Sie benötigen zeitgemäße Technologie und Zugang zum Internet, um unsere Services reibungslos nutzen zu können. Einen abschließenden Schutz vor Viren und sonstigen technischen Risiken können wir nicht garantieren, für einen unterbrechungs- oder störungsfreien Zugang zu unseren Services haften wir nicht.

- 8.1 Für die Nutzung der Services sind ein Internetzugang sowie ein entsprechendes, zeitgemäßes Endgerät samt Browser notwendig, die über die technischen Kapazitäten für die grafische Darstellung der Plattform verfügen. Bei der Nutzung der Services entsteht ein erhebliches Datenvolumen, was insbesondere bei mobiler Nutzung Kosten verursachen kann. Kosten und Risiko des Internet-Datenverkehrs liegen ausschließlich beim Nutzer.
- 8.2 Dem Nutzer ist bekannt, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten des Internets niemals ein vollständiger Schutz vor Viren, Trojanern, Spyware etc bestehen kann. Instahelp kann diesen Schutz daher auch nicht gewährleisten. Instahelp leistet nicht Gewähr für eine bestimmte Verfügbarkeit der Services und behält sich deren Unterbrechung aus technischen oder anderen Gründen ausdrücklich vor.
- 8.3 Instahelp kann nicht gewährleisten, dass der Zugang zur Plattform jederzeit ohne Unterbrechung und fehlerfrei möglich ist. Instahelp haftet nicht für Störungen bzw Beeinträchtigungen, die nicht in der Sphäre von Instahelp liegen. Der Nutzer ist daher für eine regelmäßige Aktualisierung der von ihm verwendeten Software, die regelmäßige Datensicherung, einen zeitgemäßen Virenschutz und effektive Firewall-Systeme verantwortlich

9. Entgelt, Zahlungsbedingungen

Vorbehaltlich einer anderslautenden Regelung sind unsere Services entgeltlich. Mit Registrierung auf der Plattform erklärt sich ein Nutzer mit den Serviceentgelten und Preismodellen von Instahelp einverstanden. Zahlungsbedingungen zwischen Instahelp und den Beratern oder sonstigen gewerblichen Nutzern sind gesondert zu vereinbaren.

- 9.1 Abgesehen vom Erstkontakt gemäß Punkt 1.2 eines Nutzers mit Instahelp ist die Vermittlung von Kontakten zwischen dem Kunden und einem Berater entgeltpflichtig. Die Inanspruchnahme der Plattform/Services durch den Kunden ist periodisch abzurechnen wobei die Zahlungsmodalitäten bzw die Verrechnung von Services an den Berater oder einen unternehmerischen Kunden gesondert zu vereinbaren ist. Im Zuge der Registrierung auf der Plattform erklärt sich der Nutzer/Kunde mit dem Serviceentgelt, dem zugrundeliegenden Preismodell sowie den Zahlungsbedingungen von Instahelp, jeweils ersichtlich unter www.instahelp.me/preise,

ausdrücklich einverstanden. Private Kunden abonnieren die Services auf monatlicher Basis, wobei die Bezahlung des Serviceentgelts an einen alternativen Zahlungsanbieter erfolgt. Das monatliche Abo eines privaten Kunden beginnt mit Abschluss des ersten Bezahlvorganges noch vor Inanspruchnahme einer psychologischen Online-Beratung und verlängert sich automatisch, sofern der Vertrag nicht durch eine Partei vorzeitig beendet wird. Im Falle einer Löschung des Nutzeraccounts verfallen die für das laufende Abonnement geleisteten Serviceentgelte.

- 9.2 Sofern keine gesonderten Zahlungskonditionen vereinbart wurden, sind Entgeltforderungen binnen sieben Kalendertagen nach Zugang der elektronischen Bestellbestätigung beim Kunden, bei Rechnungslegung an gewerbliche Nutzer hingegen binnen sieben Kalendertagen ab Zugang der Rechnung zahlbar. Der Rechnungsbetrag muss spätestens zum Fälligkeitstermin beim betreffenden Zahlungsempfänger gutgeschrieben sein. Bei verspäteter Zahlung durch den Nutzer berechnet Instahelp – sofern nicht höhere Kosten entstanden sind – beginnend mit dem 15. Tag ab Rechnungsdatum gesetzliche Verzugszinsen. Die mit der Einbringlichmachung verbundenen Mahn-, Auskunfts- und sonstigen Kosten trägt der Nutzer. Die Inanspruchnahme der Services ist während der Dauer eines Zahlungsverzuges ausgeschlossen.
- 9.3 Die Bezahlung durch den Nutzer erfolgt über einen Zahlungsanbieter, der die Daten des zahlenden Nutzers nur anonymisiert an Instahelp weitergibt.
- 9.4 Als Zahlungsarten werden Kreditkarte, Online-Bezahlsysteme (Paypal, Online-Banking) ebenso wie Sofortüberweisung akzeptiert.
- 9.5 Der Nutzer kann die Forderung gegenüber Instahelp nur aufrechnen, soweit sie von Instahelp anerkannt oder rechtskräftig festgestellt worden sind.

10. Sonstiges

Wir kommunizieren per E-Mail mit Ihnen. Die Nutzungsbedingungen unterliegen österreichischem Recht.

- 10.1 Änderungen und/oder Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abgehen vom Schriftformerfordernis. E-Mail gilt als Schriftform; Mitteilungen von Instahelp an den Nutzer erfolgen an die vom Nutzer bei Registrierung oder im Zuge einer Aktualisierung des Nutzeraccounts angegebene E-Mail-Adresse.
- 10.2 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich und örtlich zuständige Gericht in Wien. Die Vertragssprache ist Deutsch.
- 10.3 Für Klagen gegen Verbraucher im Sinne des KSchG, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.

10.4 Sollte eine Klausel dieser Nutzungsbedingungen rechtlich nichtig oder unwirksam sein, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Allenfalls nichtige oder unwirksame Bestimmungen sind durch solche gültigen zu ersetzen, die dem angestrebten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommen.

Insta Communications GmbH
Münzgrabenstrasse 92/4, A-8010 Graz
Firmenbuchnr.: 438999m LG für ZRS Graz
Tel: +43 316 22 84 09
E-Mail: contact@instahelp.me
Web: www.instahelp.me
Datenschutzbestimmungen: www.instahelp.me/datenschutz
UID-Nr.: ATU69838517
DVR-Nr.: 4014941
Stand: 03/2016
