

## TIERHELPLINE.AT Plattformnutzungsbedingungen („Nutzungsbedingungen“)

### 1 Allgemeine Bestimmungen

- 1.1 Sandra Dorfner-Rösel, Am Neubau 20, A-2100 Korneuburg („**Betreiberin**“) ist Betreiberin der TIER-HELPLINE-Plattform („**Plattform**“).
- 1.2 Die Betreiberin bietet Nutzern der Plattform („**Nutzer**“) Kontaktmöglichkeiten zu Beratern („**Berater**“) an, die allgemeine Lebensberatung und Fachberatung im Tierbereich anbieten.
- 1.3 Die Nutzungsbedingungen können jederzeit auf [www.tierhelpline.at](http://www.tierhelpline.at) abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden.

### 2 Vertragsverhältnisse

#### 2.1 Nutzung der Plattform

Die Nutzung der Plattform unterliegen diesen Nutzungsbedingungen. Diese **Nutzungsbedingungen regeln lediglich das Verhältnis zwischen den Nutzern und Sandra Dorfner-Rösel als Betreiberin der Plattform.** Wenn die Nutzer diesen Bedingungen nicht zustimmen, sind sie nicht berechtigt, diese Plattform zu verwenden.

#### 2.2 Abschluss von Beratungsverträgen über die Plattform

**Beratungsverträge über Beratungsleistungen, die über die Plattform abgeschlossen werden, kommen direkt zwischen den Nutzern und den Beratern (also zwischen dem jeweiligen Nutzer und Berater) zustande. Im Verhältnis zu Nutzern der Plattform ist die Betreiberin daher reine Vermittlerin der Beratungsleistungen. Die Berater erbringen ihre Beratungsleistungen gegenüber den Nutzern im eigenen Namen und haften für ihre Beratungsinhalte, für die Gestaltung und Durchführung der jeweiligen Angebote auf der Plattform und daraus resultierenden Folgen selbst. Die Betreiberin ist und wird weder Partei oder ein sonstiger Beteiligter an dem Vertragsverhältnis zwischen den Nutzern und Beratern. Diesbezüglich übernimmt die Betreiberin keine wie immer geartete Verantwortung oder Haftung.**

### **3 Verwendung der Plattform | Verhaltensregeln für Nutzer**

- 3.1** Eine Nutzung der Plattform ist nur erlaubt, wenn die Nutzer für den Abschluss dieses Vertrages geschäftsfähig und zumindest 18 Jahre alt sind. Insbesondere Minderjährige dürfen die Plattform nicht nutzen.
- 3.2** Die Nutzer dürfen die Plattform nur für den persönlichen privaten Gebrauch (gewerbliche Nutzung ist untersagt) und nur im Rahmen des geltenden Rechts und unter Beachtung der Nutzungsbedingungen nutzen.
- 3.3** Die Nutzer dürfen über die Plattform keine Viren, trojanische Pferde oder sonstige schädigende Daten und/oder Inhalte verbreiten.
- 3.4** Die Nutzer haben die Nutzung der Plattform zu unterlassen, wenn aufgrund von Telekommunikationsanlagen oder sonstiger technischer Einrichtungen Schäden für die Plattform zu befürchten sind oder eine übermäßige Belastung der Plattform erfolgen könnte.
- 3.5** Den Nutzern ist es nicht gestattet, die Plattform in einer Art und Weise zu nutzen, die die Verfügbarkeit der Plattform für andere Nutzer nachteilig beeinflusst.

### **4 Zugriff auf die Plattform**

- 4.1** Nach dem jetzigen Stand der Technik kann die Datenkommunikation über das Internet und das Telefonnetz nicht fehlerfrei gewährleistet werden. Diesbezüglich wird die Gewährleistung oder Haftung ausgeschlossen.
- 4.2** Aufgrund der Beschaffenheit des Internets kann die Betreiberin nicht die durchgehende und ununterbrochene Verfügbarkeit und Erreichbarkeit der Plattform zusagen. Die Betreiberin kann die Verfügbarkeit der Plattform oder bestimmte Bereiche oder Funktionen der Plattform jederzeit ohne Vorankündigung einschränken, insbesondere auch dann, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität der Server oder zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen, die die ordnungsgemäße oder verbesserte Funktion der Plattform gewährleisten, notwendig ist.
- 4.3** Die Betreiberin kann die Plattform verbessern, weiterentwickeln und verändern und von Zeit zu Zeit neue Dienste einführen.
- 4.4** Die Betreiberin ist auch berechtigt, jederzeit nach eigenem Ermessen neue Elemente als Bestandteil und/oder als Ergänzung der Plattform zu implementieren sowie die Art der Nutzbarkeit der Plattform auch grundlegend zu verändern. Die Betreiberin ist auch berechtigt, die Plattform zur Gänze abzuschalten und den Service einzustellen.

- 4.5 Die Nutzer haben sich auf eigene Kosten und Gefahr Zugang zum Internet zu verschaffen und die hierfür erforderliche Ausstattung bereitzuhalten. Die Betreiberin übernimmt keine Verantwortung für den Verlust oder die nicht vollständige, verspätete oder sonstige nicht ordnungsgemäße Übermittlung von Daten und Diensten außerhalb des Einflussbereichs von der Betreiberin.

## 5 Beratungsleistungen der Berater

- 5.1 Die Berater sind gewerblich auf selbstständiger Basis tätig und sind keine Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.
- 5.2 Die Nutzer können **Beratungsdienste** im Tierbereich von Beratern in Anspruch nehmen. Für jede einzelne in Anspruch genommene Beratung entstehen **Kosten. Auf diese Kosten wird der Nutzer auf der Plattform und vor jeder einzelnen Beratung ausdrücklich hingewiesen.**
- 5.3 Die Betreiberin wählt die Berater sorgfältig aus und verpflichtet sie auf die Einhaltung bestimmter kontinuierlich verbesserter Qualitätsrichtlinien. Dadurch soll eine hohe Qualität der Beratungsdienste gewährleistet werden. Die auf der Plattform durch die Berater erteilten Auskünfte und Ratschläge sind weder dazu geeignet noch bestimmt, persönlichen Rat von Angehörigen bestimmter Berufsgruppen zu ersetzen. Den Beratern ist es daher auch untersagt, medizinische, rechtliche und steuerliche Informationen zu erteilen, es sei denn sie sind durch ihre fachliche Qualifikation dazu befugt (Veterinärmediziner, Rechtsanwälte).
- 5.4 **Für den Beratungsinhalt, die Gestaltung und Durchführung der jeweiligen Angebote auf der Plattform sind allein die Berater verantwortlich und stammen die Angebote ausschließlich von den Beratern. Ausschließlich die Berater sind für die Qualität der Beratungen verantwortlich.** Die Betreiberin kann aufgrund der Komplexität der Anliegen der Nutzer und der persönlichen Lebenssituation der Nutzer, keine Garantie für eine Problemlösung durch die Inanspruchnahme der Beratung gewährleisten. Die Geeignetheit und Tauglichkeit der Beratungsdienste zur Erreichung eines vom Nutzer gewünschten Erfolgs sind nicht überprüfbar.
- 5.5 **Die Betreiberin stellt lediglich die Plattform zur Verfügung und übernimmt die Kontaktvermittlung zu den auf der Plattform gelisteten Beratern in technischer Hinsicht. Verträge, die über die Plattform zwischen dem jeweiligen Nutzer und Berater abgeschlossen werden, berechtigen und verpflichten in Bezug auf diese Beratungsleistung und etwaige mit dieser zusammenhängenden Rechte, insbesondere Gewährleistungsansprüche, ausschließlich den jeweiligen Nutzer und den Berater. Die Betreiberin wird weder Vertragspartei noch sonstiger Beteiligter an dem Vertragsverhältnis zwischen dem jeweiligen Nutzer und Berater. Diesbezüglich übernimmt die Betreiberin keine wie immer geartete Verantwortung**

**oder Haftung. Direkte vertragliche Ansprüche der Nutzer gegen die Betreiberin in Bezug auf die Beratungsleistungen werden daher nicht begründet.**

- 5.6 Das Verhältnis zwischen dem jeweiligen Berater und der Betreiberin stellt keinen Vertrag zugunsten oder mit Schutzwirkung für Dritte (insbesondere der Nutzer) dar.**

## **6 Vertragsabschluss mit Beratern**

- 6.1** Das Vertragsverhältnis bezüglich der Beratungsdienste kommt jeweils mit Inanspruchnahme des Beratungsdienstes vom Berater zustande, und zwar mit Herstellung einer direkten Verbindung zum Berater.

Um den passenden Berater auswählen zu können, muss der Nutzer auf „Berater finden“ klicken und dort den jeweiligen Berater auswählen. Danach muss der Nutzer die kostenpflichtige Mehrwertnummer, die beim jeweiligen Berater angegeben ist, wählen. Mit der Wahl der Mehrwertnummer gibt der Nutzer das Angebot auf Abschluss eines Vertrages mit dem Berater ab.

## **7 Kontaktinformationen**

- 7.1** Die Kontaktinformationen sind:

Sandra Dorfner-Rösel  
Am Neubau 20,  
A-2100 Korneuburg  
[office@tierhelpline.at](mailto:office@tierhelpline.at)

- 7.2** Beschwerden von Nutzern über die Plattform, Plattformdienste oder Berater können per E-Mail an [support@tierhelpline.at](mailto:support@tierhelpline.at) erfolgen.

## **8 Preise der Beratungsleistungen und Abrechnung**

- 8.1** Eine unkontrollierte Nutzung von kostenpflichtigen Beratungen kann zu hohen finanziellen Belastungen führen. Die Nutzer haben die Inanspruchnahme von Beratungen und die daraus folgenden Zahlungsverpflichtungen selbst zu überwachen. Die Nutzer haben auch die Möglichkeit, kostenpflichtige Telefonnummern durch ihren Netzbetreiber sperren zu lassen.

- 8.2** Die jeweiligen Preise pro Minute für eine Beratungsleistung durch die Berater werden auf der Plattform angezeigt. Mit Führung des Telefonats mit dem Berater akzeptiert der Nutzer den Preis pro Minute. Die Berechnung beginnt ab erfolgreicher Vermittlung zum Berater.

- 8.3** Die Einziehung der entfallenden Beratungsgebühren gemäß Punkt 8.2 erfolgt über die monatliche Rechnung des Telefonanbieters des Nutzers und wird an den Betreiber direkt vom Telefonanbieter des Nutzers ersetzt.
- 8.4** Sämtliche Preise und Gebühren verstehen sich inklusive der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

## **9 Haftung der Betreiberin**

### **Haftungsbeschränkung gegenüber Verbraucher**

- 9.1** Wenn die Nutzer Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetzes sind, gelten die zwingenden Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes sowie nachfolgende Haftungsbeschränkung:
- 9.2** Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Betreiberin für Sach- und Vermögensschäden nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Die Haftung ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.

### **Haftungsbeschränkung gegenüber Unternehmer**

- 9.3** Wenn die Nutzer Unternehmer iSd § 1 Konsumentenschutzgesetzes sind, gelten die folgenden Haftungsbestimmungen:
- 9.4** **Die Betreiberin schließt ihre Haftung für Schäden, Verluste, Kosten oder andere Nachteile aus, die leichte fahrlässig oder schlicht grob fahrlässig verschuldet wurden. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personenschäden.**
- 9.5** Die Betreiberin schließt ihre Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, Verluste, Aufwendungen, sonstige Nachteile oder entgangenen Gewinn aus, es sei denn, diese Haftung kann nach geltendem Recht nicht wirksam ausgeschlossen werden.
- 9.6** Die Betreiberin haftet bei vorsätzlicher oder krass grob fahrlässiger Schadensverursachung im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

## **10 Nutzungsrechte**

- 10.1** Alle auf der Plattform genannten Marken und geschützte Kennzeichen unterliegen uneingeschränkt den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen und dem Bestimmungsrecht des jeweiligen Rechteinhabers. Aufgrund der Nennung der Marken bzw. Kennzeichen darf nicht der Schluss gezogen werden, dass Marken und Kennzeichen nicht durch Rechte Dritter geschützt sind.
- 10.2** Die Betreiberin behält sich sämtliche Rechte an auf der Plattform veröffentlichten Elementen (Texte, Daten, Bilder, Grafiken, Videos, Datenbanken) vor. Insbesondere ist es nicht gestattet, diese Elemente ohne Zustimmung der Betreiberin in Gänze oder in Teilen, für private oder gewerbliche Zwecke, bearbeitet oder unbearbeitet, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich zugänglich zu machen, zu senden oder auf andere Art zu nutzen.
- 10.3** Die Nutzer sichern zu, dass die der Betreiberin zur Verfügung gestellten Inhalte (z. B. Videos, Bilder) frei von Rechten Dritter sind. Die Nutzer werden die Betreiberin von sämtlichen etwaigen Ansprüchen Dritter aus einer solchen etwaigen Rechtsverletzung freistellen.

## **11 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte**

Wenn der Nutzer kein Verbraucher ist, stehen ihm Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte nur zu, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist und der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## **12 Schlussbestimmungen**

- 12.1** **Diese Nutzungsbedingungen und die Vertragsbeziehung zwischen den Nutzern und der Betreiberin**, einschließlich etwaiger Fragen über das gültige Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses und einschließlich etwaiger Streitigkeiten unterliegen den Gesetzen der Republik Österreich unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und Kollisionsnormen. Diese Rechtswahl führt nicht dazu, dass den Nutzern der Schutz entzogen wird, der den Nutzern durch diejenigen Bestimmungen gewährt werden, von denen nach dem Recht des Staates, in dem die Nutzer Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf (*Günstigkeitsprinzip*).
- 12.2** Ist nach dem für den Wohnsitz des Nutzers geltenden Recht die Vereinbarung eines ausländischen Gerichtsstands für Zivilprozesse gegen den Nutzer unzulässig, so ist

dieses für den Wohnsitz des Nutzers zuständige Gericht für etwaige Streitigkeiten zuständig, in allen anderen Fällen wird die ausschließliche Zuständigkeit des für Korneuburg (Niederösterreich) zuständigen Bezirksgerichts vereinbart.

- 12.3 Für Verbraucher:** Sollte eine Bestimmung in diesen Nutzungsbedingungen ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen davon unberührt.
- 12.4 Für Unternehmer:** Sollte eine Bestimmung in diesen Nutzungsbedingungen ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der rechtsunwirksamen Teile dieser Vereinbarung sollen jene Bestimmungen treten, die ohne Rechtsunwirksamkeit zu begründen, den unwirksamen Bestimmungen wirtschaftlich und in ihrem Ergebnis am nächsten kommen. Entsprechendes gilt für allfällige Lücken in der Vereinbarung.
- 12.5** Ein außergerichtliches Beschwerde- oder Rechtsbehelfsverfahren, dem die Betreiberin unterworfen sind, gibt es nicht.
- 12.6** Die Betreiberin hat sich keinem besonderen Verhaltenskodex (Regelwerk) unterworfen.
- 12.7** Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich Deutsch.

### **13 Alternative Streitbeilegung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu finden ist. Die Betreiberin ist nicht dazu verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und nimmt auch nicht freiwillig daran teil.

Stand: März 2023