

## ProcessMind-Rückerstattungsrichtlinie

Gültig ab: 14. September 2026

### 1. Einleitung

Vielen Dank, dass Sie sich für unsere Softwareprodukte und Services entschieden haben. Wir bemühen uns, die bestmögliche Nutzererfahrung und Kundenzufriedenheit zu bieten. Wir verstehen jedoch, dass es Situationen geben kann, in denen Sie einen Kauf stornieren oder eine Rückerstattung beantragen müssen. Diese Rückerstattungs- und Stornierungsrichtlinie legt die Richtlinien und Verfahren für solche Fälle fest.

### 2. Stornierungsrichtlinie

#### 2.1. Abonnementbasierte Produkte/Services

Bei abonnementbasierten Services können Sie Ihr Abonnement jederzeit kündigen. Bei monatlichen Abonnements behalten Sie bis zum Ende des aktuellen Abrechnungszeitraums Zugriff auf das Produkt oder den Service, und es fallen keine weiteren Gebühren an. Bei im Voraus bezahlten Abonnements mit einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten oder mehr wird die Kündigung zum Ende der dann aktuellen Abonnementlaufzeit wirksam, und im Voraus bezahlte Gebühren sind nicht erstattungsfähig, außer innerhalb der vierzehn (14) Tage umfassenden Rückgabefrist (Abschnitt 3.1(a)) oder sofern diese Richtlinie oder die Kundenvereinbarung ausdrücklich etwas anderes vorsieht. Um Ihr Abonnement zu kündigen, befolgen Sie bitte die Anweisungen in Ihren Kontoeinstellungen oder wenden Sie sich an unser Kundensupportteam.

### 3. Rückerstattungsrichtlinie

#### 3.1. Anspruch auf Rückerstattung

Wir bieten in den folgenden Fällen eine Rückerstattung an:

**a) 14-tägige Rückgabefrist:** Im Einklang mit Abschnitt 9.3 (Rückgaberecht) der Kundenvereinbarung können Sie innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Ihrer ersten Bestellung eines Service aus beliebigem oder ohne

Angabe eines Grundes kündigen und eine vollständige Rückerstattung erhalten.

**b) Nicht autorisierte Belastungen:** Wenn Sie auf Ihrer Kredit-/Debitkarte nicht autorisierte Belastungen feststellen, die aus einem auf unserer Website getätigten Kauf resultieren. Nach erfolgter Prüfung kann eine vollständige Rückerstattung gewährt werden.

**c) Technische Probleme:** Wenn ein technisches Problem oder Kompatibilitätsproblem Sie wesentlich daran hindert, den betroffenen Service zu nutzen, und unser Supportteam das Problem innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ihrer Meldung nicht beheben kann (oder keine angemessene Umgehungslösung bereitstellen kann), wird nach erfolgter Prüfung eine anteilige Rückerstattung gewährt.

**d) Sonstige Situationen:** Wenn Sie der Ansicht sind, außerhalb der oben genannten Fälle Anspruch auf eine Rückerstattung zu haben – beispielsweise weil der Service Ihre Erwartungen nicht erfüllt hat –, kontaktieren Sie uns und teilen Sie uns mit, was geschehen ist. Wir prüfen jeden Antrag individuell und können eine Rückerstattung, eine Gutschrift oder eine andere Lösung anbieten. Jede Rückerstattung nach diesem Absatz erfolgt als Kulanzmaßnahme nach unserem Ermessen.

Eine anteilige Rückerstattung ist eine teilweise Rückerstattung, die auf Grundlage des nicht genutzten Teils des Abonnementzeitraums oder Services berechnet wird. Der Rückerstattungsbetrag wird bestimmt, indem der Wert der Zeit, in der der Service genutzt wurde, von den insgesamt gezahlten Kosten abgezogen wird.

Beispiel: Wenn Sie 100 € für ein 12-monatiges Abonnement bezahlt haben, aber aufgrund eines bestätigten technischen Problems nach 3 Monaten kündigen, würde eine anteilige Rückerstattung den nicht genutzten Anteil – 75 € für die verbleibenden 9 Monate – zurückerstatten.

### **3.2. Ausschlüsse**

Für die folgenden Situationen besteht kein Anspruch auf Rückerstattung:

**a) Meinungsänderung nach Ablauf der Rückgabefrist:** Wenn Sie nach Ablauf der vierzehn (14) Tage umfassenden Rückgabefrist entscheiden, dass Sie unsere Software oder Services nicht mehr nutzen möchten, und diese bestimmungsgemäß funktionieren (außer wenn wir gemäß Abschnitt 3.1(d) etwas anderes vereinbaren). Dies umfasst auch verbleibende ungenutzte Zeit eines im Voraus bezahlten Abonnements nach der Kündigung.

**b) Produkte/Services Dritter:** Für Produkte oder Services, die von Drittanbietern bereitgestellt werden, sind keine Rückerstattungen verfügbar, selbst wenn sie über unsere Plattform verkauft werden. Bitte beachten Sie die jeweiligen Rückerstattungsrichtlinien dieser Anbieter.

### **3.3. Rückerstattungsverfahren**

Um eine Rückerstattung anzufordern, befolgen Sie bitte diese Schritte:

**a) Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport:** Übermitteln Sie unserem Kundensupportteam einen Rückerstattungsantrag und machen Sie relevante Angaben zu Ihrem Kauf, einschließlich der Bestellnummer und des Grundes für die Rückerstattung.

**b) Prüfung:** Unser Supportteam prüft Ihren Antrag anhand der in Abschnitt 3.1 genannten Anspruchsvoraussetzungen.

**c) Entscheidung über die Rückerstattung:** Wenn Ihr Antrag die Anspruchsvoraussetzungen erfüllt, leiten wir die Rückerstattung unverzüglich ein und, sofern Sie als Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht ausüben, spätestens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen, nachdem Sie uns über den Widerruf informiert haben. Rückerstattungen werden über die ursprüngliche Zahlungsmethode vorgenommen und können je nach Finanzinstitut zusätzliche Zeit benötigen, bis sie angezeigt werden.

**d) Folgen einer genehmigten Rückerstattung:** Rückerstattungen werden manuell bearbeitet, nachdem Sie unser Supportteam kontaktiert haben. Wenn wir eine Rückerstattung für eine vollständige Rückgabe innerhalb von

14 Tagen genehmigen, kündigen wir das betroffene Abonnement, und der Zugriff auf den betroffenen Service endet. Wenn wir eine anteilige Rückerstattung genehmigen, passen wir das betroffene Abonnement oder die betroffenen Sitze an oder kündigen diese, wie bei der Genehmigung der Rückerstattung mit Ihnen vereinbart. Kundendaten werden gemäß Abschnitt 11.4 (Folgen der Beendigung) der Kundenvereinbarung und unserer Richtlinie zur Datenlöschung aufbewahrt und gelöscht. Sie können außerdem die sofortige Löschung Ihrer Daten anfordern, indem Sie uns unter [privacy@processmind.com](mailto:privacy@processmind.com) kontaktieren.

**3.4. Gesetzliche Rechte.** Wenn Sie Verbraucher sind, schränkt diese Richtlinie keine zwingenden gesetzlichen Rechte ein, die Ihnen möglicherweise zustehen, einschließlich, sofern anwendbar, eines Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen nach den Verbraucherschutzgesetzen Ihres Wohnsitzlandes. Soweit solche Rechte gelten, haben sie Vorrang vor dieser Richtlinie. Wenn wir eine Beschwerde nicht lösen können, können Sie sich außerdem an Ihre örtliche Verbraucherschutzbehörde oder das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Landes wenden.

**3.5. Widerrufsrecht für Verbraucher (EU/EWR/Vereinigtes Königreich).** Wenn Sie Verbraucher sind und Ihren Kauf im Fernabsatz abgeschlossen haben (beispielsweise online), können Sie innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Abschluss des Vertrags ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten, indem Sie uns eine eindeutige Erklärung übermitteln (beispielsweise per E-Mail an [support@processmind.com](mailto:support@processmind.com)). Sie können das nachstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, dies ist jedoch nicht verpflichtend. Wir erstatten Ihnen die von Ihnen erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Tag, an dem wir über Ihren Widerruf informiert wurden, unter Verwendung desselben Zahlungsmittels, das Sie für die ursprüngliche Transaktion eingesetzt haben. Dies berührt nicht die großzügigere vierzehntägige Rückgabefrist in Abschnitt 3.1(a).

*Muster-Widerrufsformular*

An ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer,  
Niederlande, [support@processmind.com](mailto:support@processmind.com):

Hiermit teile ich/teilen wir mit, dass ich/wir von meinem/unserem Vertrag  
über den folgenden Service zurücktrete/zurücktreten: [Service]

Bestellt am: [Datum]

Name des/der Verbraucher(s): [Name]

Anschrift des/der Verbraucher(s): [Anschrift]

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier):  
[Unterschrift]

Datum: [Datum]

#### **4. Aktualisierungen der Richtlinie**

Diese Rückerstattungs- und Kündigungsrichtlinie kann von Zeit zu Zeit  
gemäß der Kundenvereinbarung aktualisiert werden. Die aktuelle Fassung  
wird auf unserer Website veröffentlicht, und über wesentliche Änderungen  
wird mit der nach der Kundenvereinbarung erforderlichen Vorankündigung  
informiert (siehe Abschnitt 19.7, Änderungen dieser Vereinbarung).

Bei Fragen oder Bedenken zu dieser Richtlinie wenden Sie sich bitte an  
unser Kundensupport-Team unter [support@processmind.com](mailto:support@processmind.com)