

PROMOCREATIVE

KUNDENFASSUNG

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Version 6 · Stand 13. August 2026

Enthaltene Vertragsbestandteile

Teil A – Allgemeine Kunden-AGB (B2B und B2C)

Teil B – Sonderbedingungen für Unternehmer (B2B)

Teil C – Sonderbedingungen für Verbraucher (B2C)

Teil F – Technische Produktions-, Daten- und Freigaberichtlinien

Anhang 1 – Rücktritts-/Widerrufsbelehrung

Anhang 2 – Zentrale AGB-Zustimmung und Bestellhinweise

Diese Kundenfassung übernimmt die genannten Teile unverändert aus dem vollständigen PromoCreative Master-Vertragswerk. Lieferanten-, Produktionspartner-, AVV- und interne Umsetzungsteile sind keine Kundenbedingungen und werden gesondert einbezogen.

Matthias Koller – PromoCreative · Madreit 14 · 5771 Leogang · Österreich

TEIL A – Allgemeine Kunden-AGB (B2B und B2C)

Geltung

Teil A gilt für alle Kundenverträge, soweit in Teil B für Unternehmer oder Teil C für Verbraucher keine abweichende Sonderregelung enthalten ist. Individuelle Vereinbarungen, Angebote und Auftragsbestätigungen gehen vor.

1. Unternehmer, Vertragspartner und Kontakt

1.1. Vertragspartner ist Matthias Koller – PromoCreative, Einzelunternehmen, Madreit 14, 5771 Leogang, Salzburg, Österreich, UID ATU80602359, E-Mail promocreative.ceo@gmail.com, Website promocreative.at, nachfolgend „PromoCreative“ genannt.

1.2. Die aktuelle Telefonnummer sowie gegebenenfalls weitere geschäftliche Kontaktwege ergeben sich aus Angebot, Rechnung, Website oder sonstiger Geschäftskorrespondenz. Für E-Mail-Kommunikation gilt, soweit nicht im Einzelfall ein anderer Kontaktkanal bekannt gegeben wird, promocreative.ceo@gmail.com.

1.3. Für rechtserhebliche Erklärungen kann PromoCreative die Verwendung einer bestimmten E-Mail-Adresse oder eines bestimmten Kommunikationskanals verlangen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

2. Geltungsbereich und Leistungsbereiche

2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge über Waren, Werkleistungen, Dienstleistungen und kombinierte Leistungen von PromoCreative.

2.2. Sie gelten insbesondere für folgende Tätigkeiten und Produkte:

- Werbeartikel, Merchandisingartikel, Give-aways und Werbemittel;
- Textilien, Arbeitsbekleidung, Caps, Taschen und sonstige textile Produkte;
- Stickerei, DTF, DTG, Flex/Flock, Transferdruck, Sublimation und sonstige Textilveredelungen;
- UV-Druck, UV-DTF, Tampon-/Siebdruck, Lasergravur, Beschriftung und sonstige Veredelungsverfahren;
- Patches, Aufnäher, Embleme, Leder-/PU-Patches und vergleichbare Anwendungen;
- Trinkflaschen, Tassen, Behälter, Geschenkartikel, Outdoor-, Freizeit- und Eventprodukte;
- Grafik, Layout, Gestaltung, Visualisierung, Vektorisierung, Druckdatenaufbereitung und Logo-/Motiventwicklung;
- Muster, Prototypen, Kleinserien, Sonderanfertigungen und Großserien;
- Beschaffung, Handel, Vermittlung, Direktversand und Fulfillment, soweit vereinbart;
- Bearbeitung von kundenseitig beigestellten Waren und Materialien.

2.3. Diese AGB gelten unabhängig davon, ob der Vertrag persönlich, telefonisch, per E-Mail, über Social Media, einen Onlineshop, eine sonstige Online-Benutzeroberfläche oder auf anderem Weg abgeschlossen wird.

3. Begriffsbestimmungen und Rangfolge

3.1. „Unternehmer“ ist ein Kunde, für den das Geschäft zum Betrieb seines Unternehmens gehört. „Verbraucher“ ist ein Kunde, für den das Geschäft nicht zum Betrieb eines Unternehmens gehört.

3.2. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: individuelle schriftliche Vereinbarung; Auftragsbestätigung; angenommenes Angebot; einschlägiger Sonderteil dieses Vertragswerks; allgemeiner Teil; technische Produktionsbedingungen.

3.3. Abweichende Geschäftsbedingungen eines unternehmerischen Kunden gelten nur, wenn PromoCreative ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat.

4. Einbeziehung der AGB

4.1. Die AGB werden Vertragsbestandteil, wenn der Kunde vor Vertragsabschluss deutlich auf ihre Geltung hingewiesen wird und die Möglichkeit erhält, sie einzusehen und zu speichern.

4.2. Im elektronischen Geschäftsverkehr kann die Zustimmung zu diesen AGB durch eine gesonderte, nicht vorangekreuzte AGB-Checkbox erfolgen. Eine AGB-Zustimmung ist von Einwilligungen zu Cookies, Werbung, Newslettern oder sonstigen freiwilligen Datenverarbeitungen technisch und inhaltlich getrennt zu halten.

4.3. PromoCreative kann bereits beim ersten Aufruf oder Eintritt in eine Online-Benutzeroberfläche eine eigenständige Zustimmung zu der zu diesem Zeitpunkt geltenden AGB-Fassung vorsehen und diese Zustimmung mit AGB-Version sowie Datum und Uhrzeit dokumentieren. Die AGB müssen dabei vollständig zugänglich und speicherbar sein.

4.4. Unabhängig von einer bereits beim Website-Einstieg erteilten Zustimmung werden die für den konkreten Vertrag maßgeblichen AGB vor Abgabe der Bestellung beziehungsweise Vertragserklärung erneut eindeutig angezeigt oder verlinkt und dem konkreten Auftrag zugeordnet. PromoCreative kann hierfür eine einzige zentrale AGB-Checkbox verwenden, mit der der Kunde die Geltung der gesamten AGB für den konkreten Auftrag bestätigt.

4.5. Einzelne in diesen AGB geregelte Pflichten, Risikoanordnungen, Schutzrechtsregelungen, Produktionsbedingungen, Sicherheits- und Verwendungshinweise, Rückgabeausschlüsse oder sonstige Unterpunkte bedürfen keiner gesonderten Einzelbestätigung, soweit das Gesetz für den konkreten Vertrag keine ausdrückliche Sondererklärung verlangt. Erforderliche Sondererklärungen können, soweit rechtlich zulässig und hinreichend eindeutig, in die eine zentrale Checkout-Bestätigung für den jeweils betroffenen Bestelltyp integriert werden.

4.6. Eine bloße Übermittlung der AGB erst nach Vertragsabschluss ändert einen bereits abgeschlossenen Vertrag nur, wenn dies wirksam vereinbart wird.

5. Angebote, Bestellungen und Vertragsabschluss

5.1. Produktdarstellungen, Kataloge, Social-Media-Beiträge, Preislisten und Websiteinhalte stellen grundsätzlich noch kein verbindliches Angebot dar.

5.2. Angebote von PromoCreative gelten während der darin angegebenen Bindungsfrist. Fehlt eine Bindungsfrist, kann das Angebot grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen angenommen werden, sofern sich aus den Umständen nichts anderes ergibt.

5.3. Der Vertrag kommt insbesondere durch Annahme des Angebots, Auftragsbestätigung, vereinbarte Anzahlung/Vorauszahlung, ausdrückliche Produktionsfreigabe oder – mit Zustimmung des Kunden – Beginn der Leistungserbringung zustande.

5.4. Automatische Eingangsbestätigungen eines Webshops bestätigen nur den Eingang der Bestellung, sofern nicht ausdrücklich die Vertragsannahme erklärt wird.

5.5. Änderungen nach Vertragsabschluss bedürfen der Zustimmung von PromoCreative und können Mehrkosten sowie Terminverschiebungen verursachen.

5.6. Offensichtliche Eingabe-, Rechen-, Übertragungs-, Darstellungs- oder Systemfehler in unverbindlichen Produktdarstellungen, Preisangaben, Schnittstellen, Kalkulationen oder automatisierten Ausgaben können vor Vertragsannahme berichtigt werden. Wurde ein Vertrag bereits wirksam geschlossen, gelten für Irrtum, Anfechtung, Anpassung oder sonstige Rechtsfolgen ausschließlich die gesetzlichen Voraussetzungen; diese Klausel begründet kein allgemeines Recht von PromoCreative zur einseitigen nachträglichen Preisänderung.

5.7. Erfolgt eine Bestellung über einen Online-Marktplatz, eine Beschaffungsplattform oder einen sonstigen Drittanbieter, gelten zusätzlich jene Plattformbedingungen und technischen Abläufe, die wirksam Bestandteil des konkreten Vertrags werden. Zwingende gesetzliche Rechte und die eindeutige Angabe des jeweiligen Vertragspartners bleiben maßgeblich. Widersprechen wirksam einbezogene Plattformbedingungen diesen AGB, ist der Widerspruch nach den für den konkreten Vertrag geltenden Vorrang- und Auslegungsregeln zu lösen.

6. Leistungsumfang, Produktinformationen und Beschaffenheit

6.1. Geschuldet ist die im Angebot, in der Auftragsbestätigung, im freigegebenen Entwurf und in ausdrücklich einbezogenen Produktspezifikationen beschriebene Leistung.

6.2. Produktbilder und digitale Visualisierungen dienen der Veranschaulichung und können insbesondere hinsichtlich Farbwiedergabe, Materialwirkung, Größenverhältnis und Oberflächenstruktur von der tatsächlichen Ware abweichen.

6.3. Herstellerangaben, Zertifizierungen, Eignungsangaben und technische Eigenschaften gelten nur in dem Umfang als zugesichert, in dem sie ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind.

6.4. PromoCreative ist berechtigt, für einzelne Leistungen geeignete Hersteller, Lieferanten, Druckereien, Stickereien, Veredelungsbetriebe und sonstige Erfüllungsgehilfen einzusetzen. Zwingende gesetzliche Verantwortlichkeiten von PromoCreative gegenüber dem Kunden bleiben unberührt.

6.5. Umwelt-, Recycling- und Nachhaltigkeitsaussagen wie „recycelt“, „recyclingfähig“, „wiederverwendbar“, „biologisch abbaubar“, „kompostierbar“, „klimaneutral“, „umweltfreundlich“ oder vergleichbare Angaben gelten nur in dem Umfang als zugesicherte Produkteigenschaft, in dem sie ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind und auf geeigneten

Hersteller-, Lieferanten- oder sonstigen Nachweisen beruhen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet PromoCreative keine eigenständige Ökobilanz-, Zertifizierungs- oder Nachhaltigkeitsprüfung.

6.6. Verlangt der Kunde selbst eine bestimmte Umwelt-, Nachhaltigkeits- oder sonstige Werbeaussage für einen Aufdruck, eine Verpackung oder ein Werbemittel, gelten hierfür zusätzlich die Regelungen über Kundeninhalte in Abschnitt 10. Der Kunde hat die sachliche Richtigkeit und erforderliche Nachweisbarkeit seiner Vorgabe sicherzustellen.

6.7. Muss eine bestimmte Zertifizierung, Zulassung, Konformität, Lebensmittelkontakt-, Kinder-, Haut-, PSA-, Elektro- oder sonstige besondere Produkteigenschaft auch nach der gewünschten Veredelung fortbestehen, ist dies vor Auftragserteilung ausdrücklich mitzuteilen. Eine entsprechende Eignung des veredelten Endprodukts gilt nur als zugesichert, wenn PromoCreative sie ausdrücklich bestätigt hat. Zwingende gesetzliche Produktsicherheits- und Konformitätspflichten bleiben unberührt.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1. Der Kunde stellt alle für die Auftragsausführung erforderlichen Informationen, Daten, Logos, Texte, Namen, Mengen, Größen, Farben, Lieferadressen und Freigaben vollständig und rechtzeitig zur Verfügung.

7.2. Der Kunde hat insbesondere Schreibweisen, Telefonnummern, Webadressen, Namen, Größen, Stückzahlen, Varianten, Farben, Positionierungen und Zuordnungen variabler Daten vor Produktionsfreigabe sorgfältig zu prüfen.

7.3. Verzögerungen aufgrund fehlender, fehlerhafter oder verspäteter Kundenangaben verschieben vereinbarte Termine angemessen. Zusätzlicher Aufwand kann nach vorheriger Information verrechnet werden.

7.4. Bei unternehmerischen Kunden darf PromoCreative davon ausgehen, dass Personen, die im Projekt üblicherweise Freigaben oder Änderungswünsche erteilen, hierzu intern bevollmächtigt sind, sofern PromoCreative nichts Gegenteiliges bekannt ist.

7.5. Der Kunde hat aktuelle und funktionsfähige Kontakt- und E-Mail-Daten bereitzustellen und bei zeitkritischen Aufträgen eine angemessene Erreichbarkeit für Freigaben, Rückfragen, Sicherheitsinformationen und Lieferabstimmungen sicherzustellen. Verzögerungen, die ausschließlich durch vom Kunden falsch angegebene Kontaktdaten, nicht betreute Postfächer oder vergleichbare Umstände aus seinem Verantwortungsbereich entstehen, gelten als kundenseitig verursacht. Zwingende gesetzliche Zugangs-, Informations- und Nachweiserfordernisse bleiben unberührt.

8. Druck-, Stick-, Laser- und sonstige Produktionsdaten

8.1. Der Kunde hat Daten in den von PromoCreative bekannt gegebenen Formaten und Qualitätsanforderungen bereitzustellen.

8.2. Nicht produktionsfähige Daten können nach Vereinbarung bearbeitet, vektorisiert, digitalisiert, nachgezeichnet oder neu aufgebaut werden. Diese Leistungen können gesondert verrechnet werden.

8.3. Eine technische Datenprüfung beinhaltet ohne ausdrücklichen Auftrag keine Rechtschreib-, Inhalts-, Marken-, Design-, Patent-, Lizenz- oder sonstige Rechtsprüfung.

8.4. PromoCreative ist nicht verpflichtet, offensichtliche oder versteckte Fehler in vom Kunden als fertig freigegebenen Daten zu korrigieren, sofern keine entsprechende Korrekturleistung vereinbart wurde.

8.5. Produktionsdateien, Stickprogramme, Schablonen, Druckformen, Maschinenparameter und sonstige interne Produktionsmittel bleiben – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – bei PromoCreative oder dem jeweiligen Produktionspartner. Einricht- oder Digitalisierungskosten begründen nicht automatisch einen Anspruch auf Herausgabe offener Produktionsdateien.

8.6. PromoCreative ist ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet, Kundendaten, Korrekturabzüge, Produktionsdateien, Stickprogramme, offene Grafikdateien oder sonstige projektbezogene Daten unbegrenzt aufzubewahren. Daten dürfen nach Abschluss des Auftrags und Ablauf gesetzlicher oder betrieblich erforderlicher Aufbewahrungsfristen gelöscht werden.

8.7. Bei Nachbestellungen besteht daher kein Anspruch darauf, dass frühere Produktionsdaten, Werkzeuge, Materialien, Farbtöne, Chargen oder Produktversionen unverändert verfügbar sind. Erneute Einricht-, Digitalisierungs-, Datenaufbereitungs- oder Bemusterungskosten können anfallen, wenn dies für die neue Produktion erforderlich ist.

8.8. Der Kunde darf PromoCreative keine Dateien, Links, Datenträger oder sonstigen digitalen Inhalte übermitteln, die nach seiner Kenntnis Schadsoftware, schädliche Skripte, manipulierte Archive oder sonstige sicherheitsgefährdende Bestandteile enthalten. PromoCreative darf verdächtige Inhalte automatisiert oder manuell prüfen, isolieren, löschen,

zurückweisen oder die erneute Bereitstellung in einem geeigneten Format verlangen. Soweit ein IT-Schaden nachweislich durch einen vom Kunden schuldhaft übermittelten schädlichen Inhalt verursacht wurde, richtet sich die Verantwortlichkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen; zwingende eigene IT-Sicherheits- und Sorgfaltspflichten von PromoCreative bleiben unberührt.

9. Korrekturabzug, Muster und Produktionsfreigabe

9.1. PromoCreative kann vor Produktion einen digitalen Korrekturabzug, ein Mock-up, einen Andruck, ein Stickmuster oder ein physisches Muster zur Freigabe übermitteln.

9.2. Mit der Freigabe bestätigt der Kunde die Richtigkeit der im Freigabemedium erkennbaren Inhalte, Schreibweisen, Motive, Positionierungen, Größenverhältnisse, Varianten und Zuordnungen.

9.3. Bildschirmdarstellungen sind ohne ausdrücklich vereinbarten farbverbindlichen Proof nicht farbverbindlich.

9.4. Die Freigabe entbindet PromoCreative nicht von der Verantwortung für Abweichungen, die im Freigabemedium nicht erkennbar waren oder für eine Produktion, die wesentlich vom freigegebenen Stand abweicht.

9.5. Änderungen nach Produktionsfreigabe sind nur möglich, solange der Produktionsablauf dies zulässt. Bereits entstandene Kosten und notwendige Neuproduktionen werden zusätzlich verrechnet.

9.6. Verzichtet der Kunde ausdrücklich auf einen Korrekturabzug und bezeichnet seine Daten als produktionsfertig, gelten diese Daten als Produktionsfreigabe.

9.7. Maßgeblich für die Produktion ist ausschließlich die zuletzt von PromoCreative eindeutig bezeichnete und vom Kunden ausdrücklich freigegebene Version beziehungsweise – bei einem wirksam erklärten Verzicht auf einen Korrekturabzug – die zuletzt als produktionsfertig übermittelte und für den Auftrag eindeutig zugeordnete Datei. Ältere Entwürfe, Chatverläufe, Dateistände oder nicht freigegebene Zwischenversionen werden dadurch ersetzt.

9.8. Produktionsrelevante Änderungen nach einer Freigabe müssen eindeutig in Textform oder über das von PromoCreative verwendete Freigabesystem bestätigt werden. Rein mündliche Änderungswünsche oder informelle Hinweise ersetzen eine bestehende Produktionsfreigabe erst, wenn PromoCreative die geänderte Fassung beziehungsweise Änderung ausdrücklich bestätigt hat.

10. Vom Kunden bereitgestellte oder verlangte Inhalte, Persönlichkeitsrechte, Symbole und Schutzrechte

10.1. Der Kunde trägt die Verantwortung für sämtliche Dateien und Inhalte, die er PromoCreative zur Verwendung, Bearbeitung, Vervielfältigung, Veredelung oder Produktion übermittelt, auswählt oder deren Verwendung er ausdrücklich verlangt. Dies umfasst insbesondere Logos, Marken, Unternehmenskennzeichen, Namen, Texte, Aussagen, Bilder, Fotografien, Abbildungen von Personen, Illustrationen, Designs, Muster, Schriftarten, Grafiken, Symbole, Zeichen, Embleme, Gesten und sonstige Motive oder Inhalte.

10.2. Der Kunde sichert zu, über alle für den konkreten Auftrag erforderlichen Nutzungsrechte, Lizenzen, Genehmigungen und Einwilligungen zu verfügen und dass die vertragsgemäße Verwendung keine Rechte Dritter verletzt. Dies umfasst insbesondere Urheber-, Marken-, Design-, Namens-, Bildnis-, Persönlichkeits-, Datenschutz-, Ehren- und sonstige Schutz- oder Persönlichkeitsrechte.

10.3. Dies gilt auch, wenn der Kunde lediglich einen Screenshot, Link, ein Foto, eine Abbildung einer Person, ein fremdes Produkt, ein bestehendes Motiv oder eine sonstige Vorlage mit dem Wunsch übermittelt, diese identisch, ähnlich, abgewandelt, nachgezeichnet, nachgebaut oder gestalterisch angelehnt umzusetzen.

10.4. Der Kunde sichert ferner zu, dass die von ihm bereitgestellten oder ausdrücklich verlangten Inhalte nicht gegen anwendbare gesetzliche Verbote verstoßen. Dies betrifft insbesondere rechtswidrige Beleidigungen, Verleumdungen, kreditschädigende oder ehrverletzende Aussagen, rechtswidrige Eingriffe in Persönlichkeits- oder Bildnisrechte sowie gesetzlich verbotene Abzeichen, Kennzeichen, Symbole, Embleme, Gesten oder sonstige Darstellungen.

10.5. PromoCreative führt ohne gesonderten ausdrücklichen Auftrag keine umfassende rechtliche Prüfung, Marken-, Patent-, Design-, Urheberrechts-, Lizenz- oder Kollisionsrecherche und insbesondere keine vollständige Prüfung sämtlicher nationaler oder internationaler Verbote, Persönlichkeitsrechte, Ehrschutzbestimmungen, Symbol-, Kennzeichen- oder Abzeichengesetze durch.

10.6. PromoCreative kann aufgrund der Vielzahl möglicher Inhalte, Rechtsordnungen, Symbole, historischen oder politischen Bedeutungen und ausländischen Verbote nicht gewährleisten, sämtliche rechtlich problematischen Inhalte oder Zeichen zu erkennen. Das Unterbleiben eines Hinweises, einer Beanstandung oder einer Ablehnung durch PromoCreative stellt daher keine Bestätigung der Rechtmäßigkeit oder Zulässigkeit eines Kundeninhalts dar.

10.7. Beabsichtigt der Kunde die Verwendung, Veröffentlichung, Verteilung oder Weitergabe eines Produkts oder Inhalts in einem bestimmten Staat oder an einen bestimmten Empfängerkreis, trägt er die Verantwortung dafür, dass der von ihm vorgegebene Inhalt dort rechtmäßig verwendet werden darf, soweit PromoCreative nicht ausdrücklich mit einer entsprechenden Rechtsprüfung beauftragt wurde.

10.8. Eine technische oder gestalterische Bearbeitung, Nachzeichnung, Vektorisierung, Anpassung, Korrektur oder Produktionsfreigabe durch PromoCreative stellt ausdrücklich keine rechtliche Freigabe des Kundeninhalts dar.

10.9. Bei konkreten Zweifeln an der Rechtmäßigkeit oder Zumutbarkeit eines Inhalts kann PromoCreative die Bearbeitung ablehnen, aussetzen oder geeignete Rechte-, Lizenz-, Einwilligungs- oder sonstige Nachweise verlangen. PromoCreative ist jedoch nicht verpflichtet, jeden Kundeninhalt vorbeugend auf sämtliche denkbaren Rechtsverletzungen oder Verbote zu untersuchen.

10.10. Die Verantwortung des Kunden umfasst ausdrücklich auch KI-generierte oder KI-bearbeitete Inhalte, Stockbilder und Stockgrafiken, Templates, Schriftarten/Fonts, Cliparts, Inhalte aus Designplattformen, sozialen Netzwerken, Bilddatenbanken, Online-Marktplätzen oder sonstigen Drittquellen. Der Kunde hat insbesondere zu prüfen, ob die jeweilige Lizenz die beabsichtigte kommerzielle Nutzung, Bearbeitung, Vervielfältigung und Veredelung erlaubt.

10.11. Enthalten Kundeninhalte QR-Codes, NFC-Ziele, Kurzlinks, Webadressen oder sonstige Verweise auf digitale Inhalte, ist der Kunde für die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und laufende Verfügbarkeit des Zielinhalts verantwortlich, soweit PromoCreative den Zielinhalt nicht selbst bereitstellt oder ausdrücklich dessen Betrieb übernommen hat.

11. Inanspruchnahme wegen Kundeninhalten und sonstigen Rechtsverletzungen

11.1. Erhält PromoCreative wegen eines vom Kunden bereitgestellten, ausgewählten oder ausdrücklich verlangten Inhalts eine Abmahnung, Berechtigungsanfrage, Unterlassungsaufforderung, Zahlungs- oder Schadenersatzforderung, Auskunftsaufforderung, anwaltliche Korrespondenz, behördliche Mitteilung, Klage oder sonstige Inanspruchnahme wegen Schutz-, Persönlichkeits-, Bildnis-, Ehren-, Datenschutz- oder sonstiger Rechte beziehungsweise wegen eines behaupteten gesetzlichen Verbots, darf PromoCreative die erforderlichen Informationen und das betreffende Schreiben an den Kunden weiterleiten.

11.2. Der Kunde hat sich unverzüglich mit der Angelegenheit auseinanderzusetzen, alle zur Aufklärung erforderlichen Unterlagen, Einwilligungen, Lizenz- oder Rechte-Nachweise bereitzustellen und PromoCreative bei der Abwehr oder Erledigung der Angelegenheit umfassend zu unterstützen.

11.3. PromoCreative bleibt berechtigt, zur Wahrung eigener Rechte selbst anwaltliche Beratung oder Vertretung in Anspruch zu nehmen, notwendige Verteidigungsmaßnahmen zu setzen und eine Produktion oder weitere Auslieferung bis zur Klärung auszusetzen.

11.4. Für Unternehmer gelten zusätzlich die umfassenden Freistellungsregelungen in Teil B. Für Verbraucher gelten Ersatz- und Mitwirkungspflichten nur im gesetzlich zulässigen Umfang und bei entsprechendem Verschulden.

11.5. Diese Regelungen gelten nicht für Rechtsverletzungen, die ausschließlich durch Inhalte verursacht wurden, die PromoCreative ohne entsprechende Kundenvorgabe selbst ausgewählt oder hinzugefügt hat.

11.6. Soweit PromoCreative gesetzlich selbst zur Prüfung, Unterlassung, Meldung, Sperre, Auskunft oder sonstigen Mitwirkung verpflichtet ist, bleiben diese zwingenden Pflichten unberührt.

12. Rechte an Leistungen von PromoCreative

12.1. Entwürfe, Illustrationen, Grafiken, Layouts, Texte, Produktideen und sonstige kreative Leistungen von PromoCreative sind im Rahmen der gesetzlichen Voraussetzungen geschützt.

12.2. Nicht ausgewählte oder nicht vollständig bezahlte Entwürfe dürfen ohne Zustimmung weder genutzt, veröffentlicht, weitergegeben noch verändert werden.

12.3. Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde die ausdrücklich vereinbarten Nutzungsrechte. Fehlt eine besondere Vereinbarung, wird ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für den bei Auftragserteilung erkennbaren Verwendungszweck eingeräumt.

12.4. Exklusive Rechte, Unterlizenzierungsrechte, Weiterverkaufsrechte an Designs, Bearbeitungsrechte sowie die Herausgabe offener/editierbarer Dateien bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung.

12.5. PromoCreative garantiert ohne gesonderte Rechtsprüfung nicht, dass ein neu entwickeltes Logo, Motiv oder Design als Marke oder Design registrierbar, exklusiv schutzfähig oder frei von ähnlichen Rechten Dritter ist.

12.6. Kundenprojekte, Kundennamen oder Kundenlogos werden nur mit gesonderter Zustimmung als Referenz verwendet.

13. Produktions-, Material- und Farbabweichungen

13.1. Bei handwerklicher oder industrieller Fertigung und Veredelung können geringfügige, technisch unvermeidbare und branchenübliche Abweichungen auftreten.

13.2. Dies kann insbesondere betreffen:

- Farbton, Farbdichte und Farbwirkung;
- Materialstruktur, Maserung, Beschichtung und Oberflächenwirkung;
- Maße, Gewicht und Positionierung;
- Gravurtiefe, Gravurhelligkeit und Laserwirkung;
- Stickbild, Fadenspannung, Nahtverlauf und Textilstruktur;
- geringe Unterschiede zwischen Muster, Einzelstücken und Serienchargen.

13.3. Solche Abweichungen stellen keinen Mangel dar, wenn sie technisch unvermeidbar, für den vorgesehenen Verwendungszweck ohne wesentliche Bedeutung und für den Kunden zumutbar sind.

13.4. Pantone-, HKS-, RAL- oder andere Farbangaben sind Zielvorgaben. Eine absolute Identität auf unterschiedlichen Materialien und Veredelungsverfahren ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich und technisch realisierbar vereinbart wurde.

14. Haltbarkeit, Pflege und Veredelungsverfahren

14.1. Die Haltbarkeit einer Veredelung hängt unter anderem vom Grundmaterial, der Vorbehandlung, dem Veredelungsverfahren, der Belastung, den Wasch-/Reinigungsmitteln, Temperaturen und der Pflege ab.

14.2. Der Kunde hat die von PromoCreative oder dem Hersteller bereitgestellten Wasch-, Pflege-, Reinigungs-, Lagerungs- und Verwendungshinweise zu beachten.

14.3. Bezeichnungen wie „spülmaschinengeeignet“, „waschbar“, „wetterfest“, „lebensmittelecht“ oder vergleichbare Aussagen gelten nur im konkret angegebenen Umfang.

14.4. Eignung für Gastronomie-Geschirrspüler, industrielle Wäscherei, medizinische Aufbereitung, intensive Außenanwendung oder sonstige besondere Belastungen ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich bestätigt.

14.5. Normale Abnutzung, bestimmungsgemäßer Verschleiß und Schäden infolge nicht vorgesehener Reinigung oder Beanspruchung sind keine Mängel.

15. Beigestellte Waren und Materialien des Kunden

15.1. Bei vom Kunden beigestellten Textilien, Produkten oder Materialien hat der Kunde sicherzustellen, dass diese für das gewünschte Verfahren grundsätzlich geeignet sind.

15.2. PromoCreative kann ungeeignete, verschmutzte, beschädigte oder technisch problematische Ware ablehnen und bei unbekannten Materialien eine Bemusterung verlangen oder empfehlen.

15.3. Ist ein erhöhtes, verfahrensbedingt nicht vollständig vermeidbares Beschädigungsrisiko erkennbar, wird PromoCreative den Kunden hierauf nach Möglichkeit hinweisen. Die Zustimmung des Kunden zur Bearbeitung nach einem solchen Hinweis macht die bloße Verwirklichung des beschriebenen unvermeidbaren Risikos nicht automatisch zu einem Mangel.

15.4. PromoCreative haftet weiterhin für Schäden, die durch schuldhaft unsachgemäße Bearbeitung verursacht werden. Für nicht erkennbare Materialfehler, verdeckte Vorschäden oder nicht vorhersehbare chemische Unverträglichkeiten besteht eine Haftung nur nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

15.5. Bei Serienbearbeitungen kann eine zusätzliche Reservemenge für Einrichtung, Tests, Qualitätskontrolle und unvermeidbaren Ausschuss erforderlich sein; diese wird vorab vereinbart.

16. Produktsicherheit, Gesundheit und bestimmungsgemäße Verwendung

16.1. PromoCreative haftet im Rahmen der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die nachweislich durch einen von PromoCreative zu verantwortenden Produktfehler oder eine von PromoCreative zu verantwortende Pflichtverletzung verursacht wurden.

16.2. Soweit gesetzlich zulässig besteht keine Haftung für Schäden oder gesundheitliche Beeinträchtigungen, die ausschließlich auf unsachgemäßer, zweckwidriger, ungewöhnlicher oder den bereitgestellten Sicherheits-, Pflege- oder Verwendungshinweisen widersprechender Nutzung beruhen.

16.3. Der Kunde hat sich vor Verwendung über den vorgesehenen Verwendungszweck, wesentliche Materialeigenschaften, Herstellerangaben, Warnhinweise und – soweit für den Einsatz relevant – über das angewandte Veredelungsverfahren zu informieren.

16.4. Produkte, die nicht ausdrücklich für Mundkontakt, Lebensmittelkontakt, dauerhaften Hautkontakt, die Verwendung durch Kinder, medizinische Zwecke, persönliche Schutzausrüstung oder sonstige besondere Anwendungen vorgesehen oder freigegeben sind, dürfen nicht allein aufgrund ihrer äußeren Beschaffenheit als hierfür geeignet angesehen werden.

16.5. Gibt oder überlässt der Kunde ein Produkt entgegen seinem vorgesehenen Verwendungszweck einer anderen Person oder verwendet er es zweckwidrig, trägt der Kunde die Verantwortung für daraus entstehende Folgen, soweit diese nicht auf einen von PromoCreative zu verantwortenden Produktfehler oder eine Pflichtverletzung von PromoCreative zurückzuführen sind.

16.6. Besondere Anforderungen – etwa Kindereignung, Lebensmittelkontakt, Hautverträglichkeit, Allergiker-Eignung, medizinische Verwendung, Arbeitsschutz oder besondere Temperatur-/Chemikalienbeständigkeit – müssen vor Auftragserteilung mitgeteilt und ausdrücklich bestätigt werden.

16.7. Zwingende Ansprüche wegen fehlerhafter Produkte, Personenschäden, Produkthaftung oder gesetzlicher Produktsicherheits- und Informationspflichten bleiben unberührt.

17. Weitergabe von Produkt- und Sicherheitsinformationen

17.1. Unternehmerische Kunden, die Produkte an Mitarbeiter, Kunden, Vereinsmitglieder, Veranstaltungsteilnehmer oder sonstige Dritte weitergeben, haben erforderliche Sicherheits-, Warn-, Pflege- und Verwendungshinweise an die jeweiligen Empfänger weiterzugeben.

17.2. Sicherheitsrelevante Kennzeichnungen, Hersteller-/Importeurinformationen, Chargenangaben und Warnhinweise dürfen nicht unzulässig entfernt, verdeckt oder verändert werden.

17.3. Wer Produkte unter einer eigenen Marke weitervertriebt, wesentlich verändert oder in andere Märkte verbringt, hat eigenständig zu prüfen, welche zusätzlichen gesetzlichen Pflichten dadurch für ihn entstehen.

17a. Verpackung, Recycling, Entsorgung und erweiterte Herstellerverantwortung (EPR)

17a.1. Für Verpackungen, Versandverpackungen und Verpackungsabfälle gelten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die Verordnung (EU) 2025/40 über Verpackungen und Verpackungsabfälle (PPWR) in ihrer jeweils anwendbaren Fassung sowie ergänzende unionsrechtliche und nationale Regelungen über Verpackung, Recycling, Abfallvermeidung, Kennzeichnung, Rücknahme und erweiterte Herstellerverantwortung. PromoCreative erfüllt die zwingenden Pflichten, die PromoCreative aufgrund seiner konkreten Rolle gesetzlich selbst treffen.

17a.2. Unternehmerische Kunden, die Produkte nach Übergabe selbst weiterverkaufen, neu verpacken, unter eigener Marke vertreiben, zusätzliche Versandverpackungen verwenden oder in weitere, im konkreten Auftrag nicht von PromoCreative übernommene Zielmärkte verbringen, haben eigenständig zu prüfen und zu erfüllen, welche Registrierungs-, Systembeteiligungs-, Melde-, Gebühren-, Kennzeichnungs-, Rücknahme-, Bevollmächtigten- oder sonstigen EPR-Pflichten sie dadurch selbst treffen.

17a.3. Sicherheits-, Entsorgungs-, Recycling-, Material- oder Sortierkennzeichnungen sowie Hersteller-, Importeur- oder Chargeninformationen dürfen nicht unzulässig entfernt, überklebt oder verändert werden. Soweit solche Informationen an nachgelagerte Empfänger weiterzugeben sind, hat der unternehmerische Kunde dies sicherzustellen.

17a.4. Länder- oder vertriebswegspezifische EPR-, Lizenzierungs-, Registrierungs-, Prüf- oder Bevollmächtigtenkosten sind nur dann im vereinbarten Preis enthalten, wenn dies ausdrücklich angegeben wurde. Ändert ein Unternehmer nach Vertragsabschluss Zielmarkt, Vertriebsweg oder Verpackungskonzept und entstehen dadurch zusätzliche, zuvor nicht geschuldete Compliance-Kosten, können diese nach vorheriger Information gesondert vereinbart und verrechnet werden.

17a.5. Zwingende Verbraucherrechte und eigene gesetzliche Pflichten von PromoCreative werden durch diesen Abschnitt nicht auf den Kunden überwält.

17b. Elektrogeräte, Akkus und Batterien

17b.1. Elektrogeräte, Powerbanks, Leuchten, elektronische Werbeartikel, Akkus und Batterien dürfen nur entsprechend den Produkt-, Lade-, Sicherheits-, Transport- und Entsorgungshinweisen verwendet werden. Eigenmächtiges Öffnen, Umbauen, Kurzschließen, Durchbohren, Überhitzen oder sonstige zweckwidrige Behandlung kann zu erheblichen Gefahren führen und ist zu unterlassen.

17b.2. Beschädigte, aufgeblähte, undichte, überhitzte oder sonst auffällige Akkus und Batterien dürfen nicht weiterverwendet werden. Der Kunde hat die bereitgestellten Sicherheitshinweise zu beachten und vor einer Rücksendung die von PromoCreative bekannt gegebenen Transportanweisungen einzuhalten, da für Batterien und Akkus besondere Gefahrgut- und Versandvorschriften gelten können.

17b.3. Unternehmerische Kunden, die Elektro- oder Batterieprodukte selbst weiterverkaufen, importieren, unter eigener Marke vertreiben oder in weiteren Staaten bereitstellen, haben ihre eigenen, aus dieser Tätigkeit entstehenden Registrierungs-, Kennzeichnungs-, Informations-, Rücknahme-, Sammlung-, EPR- und Entsorgungspflichten nach dem jeweils anwendbaren Elektro- und Batterierecht zu erfüllen, soweit diese Pflichten nicht ausdrücklich von PromoCreative übernommen wurden.

17b.4. Gesetzlich zwingende Informations-, Rücknahme-, Sicherheits- und Hersteller-/Vertreiberpflichten von PromoCreative bleiben unberührt.

17c. Sicherheitswarnungen, Rückrufe und Marktmaßnahmen

17c.1. Erhält der Kunde von PromoCreative, einem Hersteller, einer Behörde oder einer sonst zuständigen Stelle eine Sicherheitswarnung, Rückrufinformation, Nutzungsbeschränkung oder Anweisung zur Sperrung eines Produkts, hat er diese Information zu beachten und die betroffenen Produkte soweit erforderlich nicht weiter zu verwenden oder weiterzugeben.

17c.2. Unternehmerische Kunden unterstützen PromoCreative bei erforderlichen Sicherheits- und Rückrufmaßnahmen im zumutbaren Umfang, insbesondere durch Sperrung betroffener Bestände, Rückverfolgbarkeit, Weitergabe notwendiger Sicherheitsinformationen an bekannte Empfänger und Bereitstellung auftragsbezogener Mengen- und Lieferinformationen.

17c.3. Die Kosten einer Rückruf-, Sperr-, Austausch-, Sortier-, Vernichtungs- oder Informationsmaßnahme trägt im Innenverhältnis diejenige Partei in dem Umfang, in dem die Ursache ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnen ist, soweit gesetzlich zulässig. Zwingende gesetzliche Kosten- und Haftungsregelungen gehen vor.

17c.4. Gesetzliche Gewährleistungs-, Produkthaftungs- und Verbraucherrechte werden durch diesen Abschnitt nicht eingeschränkt.

17d. Veredelung zertifizierter oder besonders regulierter Produkte

17d.1. Druck, Gravur, Laserbearbeitung, Klebung, Beschichtung, Stickerei, Transfer, Umbau oder sonstige Veredelung kann je nach Produkt und Verfahren Einfluss auf ursprüngliche Herstellerangaben, Prüfungen, Zertifizierungen oder besondere Produkteigenschaften haben.

17d.2. Benötigt der Kunde nach der Veredelung eine bestimmte, über den gewöhnlichen Verwendungszweck hinausgehende Zertifizierung, Normerfüllung, Zulassung oder dokumentierte Eignung, muss diese Anforderung vor Auftragserteilung bekannt gegeben und ausdrücklich vereinbart werden.

17d.3. PromoCreative wird keine Veredelung wissentlich als für einen besonderen regulierten Einsatz geeignet zusichern, wenn die hierfür erforderliche Grundlage fehlt. Eigene zwingende gesetzliche Konformitäts-, Sicherheits- und Informationspflichten bleiben unberührt.

17e. Nachträgliche Veränderungen, Fremdveredelung und Kombinationen

17e.1. Wird ein Produkt nach Übergabe durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten bedruckt, bestickt, graviert, gelasert, beklebt, beschichtet, geöffnet, umgebaut, zerlegt, repariert, mit anderen Produkten oder Stoffen kombiniert oder sonst verändert, haftet PromoCreative – soweit gesetzlich zulässig – nicht für Mängel, Sicherheitsrisiken oder Schäden, die erst durch diese nachträgliche Veränderung verursacht werden.

17e.2. Eine von PromoCreative ursprünglich bestätigte Eigenschaft, Zertifizierung, Eignung oder Konformität gilt für eine nachträglich veränderte Ware nur dann weiter als zugesichert, wenn PromoCreative die konkrete Veränderung und deren Auswirkungen ausdrücklich geprüft und bestätigt hat.

17e.3. Zwingende Haftung für bereits bei Übergabe vorhandene, von PromoCreative zu verantwortende Produktfehler oder sonstige zwingende gesetzliche Ansprüche bleibt unberührt.

18. Muster, Prototypen und Vorserien

18.1. Muster, Andrucke, Stickmuster, Prototypen und Vorserienprodukte können gesondert verrechnet werden.

18.2. Ein Muster dient der Beurteilung des grundsätzlichen Erscheinungsbilds. Geringfügige material- oder produktionsbedingte Abweichungen zur späteren Serie sind möglich.

18.3. Änderungen nach Genehmigung eines Musters können zusätzliche Kosten und eine Verschiebung des Produktionsplans verursachen.

19. Preise, Steuern und Nebenkosten

19.1. Die Preise ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung.

19.2. Für Unternehmer verstehen sich Preise, sofern nicht anders angegeben, netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Für Verbraucher werden Gesamtpreise einschließlich Umsatzsteuer angegeben.

19.3. Versand, Expresszuschläge, Verpackung, Zoll, Einfuhrabgaben, Grafik-/Datenkosten, Einrichtungskosten, Stickprogrammkosten, Musterkosten und Sonderleistungen werden zusätzlich verrechnet, soweit sie nicht ausdrücklich im Preis enthalten sind.

19.4. Nach Vertragsabschluss können Mehrkosten insbesondere durch nachträgliche Kundenänderungen, zusätzliche vom Kunden gewünschte Leistungen oder gesetzliche Steuer-/Abgabenänderungen entstehen. Wesentliche kostenpflichtige Zusatzarbeiten werden grundsätzlich vorher abgestimmt.

20. Zahlung und Produktionsbeginn

20.1. Sofern nicht anders vereinbart, kann PromoCreative bei personalisierten Waren und Sonderanfertigungen Vorauszahlung oder eine angemessene Anzahlung verlangen.

20.2. Der Produktionsbeginn setzt grundsätzlich den Eingang der vereinbarten Zahlung, vollständige Produktionsdaten und erforderliche Freigaben voraus.

20.3. Rechnungen sind innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist ohne Abzug fällig.

20.4. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen. PromoCreative darf noch nicht ausgeführte Leistungen bis zur Zahlung aussetzen; Lieferfristen verschieben sich entsprechend.

20.5. Bei Zahlungen über Kreditkarte, PayPal, Zahlungsdienstleister oder vergleichbare Systeme gilt die Forderung nur in dem Umfang als erfüllt, in dem PromoCreative die Zahlung endgültig gutgeschrieben und nicht wirksam zurückgebucht erhält. Wird eine Zahlung später rückbelastet, storniert oder zurückgebucht, bleibt die zugrunde liegende Forderung in dem Umfang bestehen, in dem sie nicht aus einem anderen Rechtsgrund erloschen ist.

20.6. Bei konkreten und sachlich begründeten Anhaltspunkten für Zahlungsbetrug, missbräuchliche Zahlungsdaten, Identitätsmissbrauch oder eine sonstige erhebliche Unregelmäßigkeit darf PromoCreative die weitere Bearbeitung oder Auslieferung bis zu einer angemessenen Klärung aussetzen und geeignete Nachweise zur Zahlungs- oder Vertretungsberechtigung verlangen.

20.7. Gesetzliche Rechte des Kunden bei unberechtigten Zahlungsbelastungen sowie zwingende Vorschriften des Zahlungsdienstrechts bleiben unberührt. Gebühren oder Kosten von Zahlungsdiensten werden Verbrauchern nur verrechnet, soweit dies gesetzlich zulässig und vorab wirksam vereinbart wurde.

21. Lieferung und Lieferzeiten

21.1. Produktions- und Lieferfristen beginnen erst, wenn sämtliche für die Ausführung erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere Auftragsklärung, Zahlung, Datenbereitstellung, Freigabe und Warenverfügbarkeit.

21.2. Liefertermine sind nur dann Fixtermine, wenn sie ausdrücklich als verbindlicher Fixtermin bestätigt wurden.

21.3. Vom Kunden verursachte Verzögerungen, insbesondere verspätete Freigaben, Änderungswünsche oder fehlende Daten, verschieben Liefertermine angemessen.

21.4. Angemessene Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind. Verbrauchern werden zusätzliche Versandkosten für Teillieferungen nur verrechnet, wenn dies vereinbart wurde.

21.5. Ist ein Produkt nicht verfügbar, wird kein Ersatzprodukt ohne Zustimmung des Kunden eingesetzt.

22. Höhere Gewalt und nicht zu vertretende Hindernisse

22.1. Ereignisse außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs von PromoCreative können zu einer angemessenen Verlängerung der Leistungsfrist führen.

22.2. Dazu zählen insbesondere Naturereignisse, Feuer, behördliche Maßnahmen, Krieg, Unruhen, Streiks, außergewöhnliche Energie-/IT-Ausfälle, unvorhersehbare Transportstörungen, Rohstoffausfälle und vergleichbare Ereignisse.

22.3. Lieferanten- oder Produktionspartnerausfälle gelten nur insoweit als nicht zu vertretendes Hindernis, als PromoCreative die erforderliche Beschaffung rechtzeitig und ordnungsgemäß veranlasst hat und die Störung weder vorhersehbar noch mit zumutbaren Maßnahmen vermeidbar war.

22.4. PromoCreative informiert den Kunden über wesentliche Verzögerungen. Zwingende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

23. Versand und Gefahrübergang

23.1. Die Versandart ergibt sich aus der Vereinbarung. Für Verbraucher gilt der gesetzliche Gefahrübergang. Für Unternehmer gelten die ergänzenden Regelungen in Teil B.

23.2. Der Kunde wird gebeten, äußerlich erkennbare Transportschäden bei Übernahme zu dokumentieren und PromoCreative rasch mitzuteilen. Verbraucher verlieren durch eine unterlassene sofortige Meldung keine gesetzlichen Rechte.

24. Abholung, Annahmeverzug und Lagerung

24.1. Bei vereinbarter Abholung ist die fertige Ware nach Fertigstellungsmitteilung innerhalb angemessener Frist abzuholen.

24.2. Bei Annahmeverzug nach angemessener Nachfrist kann PromoCreative notwendige und angemessene Lager-, Verpackungs- und Zusatztransportkosten verrechnen.

24.3. Die gesetzlichen Rechte bei Annahmeverzug bleiben unberührt.

25. Eigentumsvorbehalt

25.1. Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der Forderungen aus dem jeweiligen Auftrag Eigentum von PromoCreative, soweit gesetzlich zulässig.

25.2. Der Kunde hat Vorbehaltsware sorgfältig zu behandeln und PromoCreative über Pfändungen oder sonstige Zugriffe Dritter unverzüglich zu informieren.

26. Stornierung, Rückgabe, Umtausch und Änderungen durch den Kunden

26.1. Außerhalb gesetzlicher Rücktrittsrechte kann ein wirksam geschlossener Vertrag nicht einseitig kostenfrei storniert werden.

26.2. Eine einvernehmliche Stornierung kann von PromoCreative von der Erstattung bereits entstandener angemessener Kosten abhängig gemacht werden.

26.3. Hierzu können insbesondere zählen:

- bereits erbrachte Grafik-, Beratungs- und Datenleistungen;
- Einricht-, Muster- und Versandkosten;
- bereits bestellte oder produzierte kundenspezifische Ware;
- nicht mehr stornierbare Lieferanten-/Produktionskosten;
- bereits entstandene Produktions- und Personalisierungskosten.

26.4. Gesetzliche Verbraucher-Rücktrittsrechte werden hierdurch nicht eingeschränkt.

26.5. Soweit keine zwingenden gesetzlichen Rechte entgegenstehen, besteht kein allgemeines oder freiwilliges Recht auf Rückgabe oder Umtausch mangelfreier Ware. Dies gilt insbesondere für Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt, personalisiert, bedruckt, bestickt, graviert, gelasert, beklebt oder sonst veredelt, speziell für den Kunden beschafft, importiert oder produziert oder bereits verbindlich in einen nicht mehr stornierbaren Produktionsprozess gegeben wurden.

26.6. Die nachträgliche Änderung des Bedarfs, Nichtgefallen, Irrtum des Kunden bei freigegebenen Größen, Mengen, Farben, Motiven oder Texten, Absage einer Veranstaltung, Wegfall des Verwendungszwecks oder vergleichbare Umstände begründen bei mangelfreier Ware kein Rückgabe-, Umtausch- oder Erstattungsrecht, soweit kein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht.

26.7. Eine Rücknahme oder ein Umtausch mangelfreier Ware kann ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung von PromoCreative aus Kulanz erfolgen. Eine Kulanzentscheidung begründet keinen Anspruch für andere oder zukünftige Fälle.

26.8. Hiervon zu unterscheiden sind gesetzliche oder vertragliche Gewährleistungsrechte bei tatsächlich mangelhafter Ware. Ein Mangel führt nicht automatisch in jedem Fall zu einer sofortigen Rückzahlung; soweit gesetzlich vorgesehen, sind zunächst Verbesserung oder Austausch beziehungsweise die vorrangigen Gewährleistungsbehelfe zu ermöglichen. Preisminderung oder Vertragsauflösung bestehen nur unter den jeweils anwendbaren Voraussetzungen.

26.9. Für Verbraucher bleibt bei nicht personalisierten Waren in Fernabsatz- oder Auswärtsgeschäften das gesetzliche Rücktrittsrecht bestehen, soweit keine gesetzliche Ausnahme greift. Für tatsächlich nach Kundenspezifikation angefertigte oder eindeutig personalisierte Waren gilt die gesetzliche Ausnahme nach Maßgabe von Teil C.

27. Gewährleistung – allgemeine Grundsätze

27.1. PromoCreative leistet Gewähr dafür, dass die geschuldete Ware oder Leistung bei Übergabe beziehungsweise im maßgeblichen Zeitpunkt dem Vertrag entspricht.

27.2. Kein Mangel liegt vor, wenn eine Abweichung ausschließlich auf vom Kunden freigegebenen und erkennbaren Fehlern, fehlerhaften Kundendaten, gewöhnlicher Abnutzung, unsachgemäßer Nutzung oder nicht eingehaltenen Pflege-/Verwendungshinweisen beruht.

27.3. Gesetzliche Gewährleistungsrechte von Verbrauchern werden nicht eingeschränkt. Für Unternehmer gelten die Sonderregelungen in Teil B.

28. Reklamationsbearbeitung

28.1. Zur schnellen Bearbeitung soll eine Reklamation möglichst Auftrags-/Rechnungsnummer, Beschreibung des Problems, betroffene Menge und aussagekräftige Fotos enthalten.

28.2. Beanstandete Ware soll bis zur Klärung aufbewahrt und PromoCreative eine angemessene Möglichkeit zur Prüfung eingeräumt werden.

28.3. Die vorstehenden Mitwirkungshinweise schränken gesetzliche Verbraucherrechte nicht ein.

29. Haftung – allgemeine Grundsätze

29.1. PromoCreative haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz, zwingend nicht ausschließbare Haftung, Personenschäden und Produkthaftungsansprüche.

29.2. Soweit gesetzlich zulässig haftet PromoCreative nicht für Schäden, die ausschließlich auf fehlerhaften Angaben, rechtswidrigen Kundeneinhalten, zweckwidriger Verwendung oder eigenmächtigen Veränderungen durch den Kunden oder Dritte beruhen.

29.3. PromoCreative haftet weiterhin, soweit ein eigener Fehler, eine schuldhafte Pflichtverletzung oder ein von PromoCreative zu verantwortender Produktfehler für den Schaden ursächlich war.

29.4. Für Unternehmer gelten ergänzende Haftungsregelungen in Teil B; gegenüber Verbrauchern gelten die zwingenden gesetzlichen Grenzen.

30. Datenschutz und Personalisierungsdaten

30.1. Personenbezogene Daten werden nach den geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet. Ergänzende Informationen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung von PromoCreative.

30.2. Übermittelt der Kunde Namen, Fotos, Lieferadressen oder sonstige personenbezogene Daten Dritter zur Personalisierung oder Direktlieferung, bestätigt er, zur Übermittlung und Beauftragung der Verarbeitung berechtigt zu sein.

30.3. Soweit PromoCreative oder ein Produktionspartner im konkreten Fall als Auftragsverarbeiter tätig wird und Art. 28 DSGVO dies erfordert, ist eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung abzuschließen. Diese AGB ersetzen eine erforderliche AVV nicht.

30.4. PromoCreative darf zur Vertragserfüllung personenbezogene Daten an erforderliche Produktions-, Versand- und IT-Dienstleister weitergeben, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht und die datenschutzrechtlichen Anforderungen eingehalten werden.

31. Ablehnung von Aufträgen

31.1. PromoCreative kann Aufträge ablehnen oder laufende Bearbeitung aussetzen, wenn konkrete Anhaltspunkte für rechtswidrige oder unzumutbare Inhalte, Schutz- oder Persönlichkeitsrechtsverletzungen, rechtswidrige Beleidigungen oder herabwürdigende Darstellungen, gesetzlich verbotene Symbole, Abzeichen, Kennzeichen oder Embleme, sicherheitswidrige Anwendungen, behördliche Verbote oder sonstige erhebliche rechtliche Risiken bestehen.

31.2. PromoCreative ist nicht verpflichtet, sämtliche übermittelten Dateien und Motive allgemein oder weltweit auf alle denkbaren straf-, zivil-, verwaltungs-, marken-, urheber-, persönlichkeits- oder sonstigen rechtlichen Verbote zu überprüfen. Ein Auftrag wird durch Annahme, Bearbeitung oder Produktion nicht rechtlich genehmigt oder freigegeben.

31.3. Wird eine Bearbeitung aufgrund eines aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammenden rechtlichen Problems abgelehnt, ausgesetzt oder beendet, bleiben bereits erbrachte, rechtmäßig beauftragte Leistungen und nicht stornierbare Kosten vergütungspflichtig, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

31.4. Das Recht von PromoCreative, einen Auftrag aus wirtschaftlichen, technischen, ethischen oder sonstigen sachlichen Gründen abzulehnen, bleibt vorbehalten, soweit keine gesetzliche Verpflichtung zur Leistung besteht.

31.5. PromoCreative darf einen Auftrag ablehnen, aussetzen oder seine Ausführung von zusätzlichen Informationen abhängig machen, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass die Leistung, Zahlung, Lieferung, der Empfänger, das Bestimmungsland oder die bekannte Endverwendung gegen anwendbare Sanktionen, Embargos, Exportkontroll-, Bereitstellungs- oder sonstige zwingende Außenwirtschaftsvorschriften verstoßen könnte. Für Unternehmer gelten ergänzend die Regelungen in Abschnitt 40a.

TEIL B – Sonderbedingungen für Unternehmer (B2B)

Vorrang

Teil B gilt zusätzlich und vorrangig, wenn der Kunde Unternehmer ist. Bei Zweifeln über die Unternehmereigenschaft kann PromoCreative einen geeigneten Nachweis verlangen.

32. Kein gesetzliches Fernabsatz-Rücktrittsrecht im B2B-Bereich

32.1. Unternehmern steht das verbraucherrechtliche Rücktrittsrecht des FAGG nicht zu. Rücknahmen oder Stornierungen erfolgen nur nach ausdrücklicher Vereinbarung oder aus Kulanz.

32.2. Bei kundenspezifischen Waren, Sonderbeschaffungen und bereits begonnenen Veredelungen ist eine Stornierung regelmäßig nur gegen Ersatz der entstandenen Kosten möglich.

33. Untersuchungs- und Rügepflicht

33.1. Der Unternehmer hat die Ware nach Ablieferung unverzüglich im ordnungsgemäßen Geschäftsgang auf Menge, Art, Ausführung und erkennbare Mängel zu untersuchen.

33.2. Erkennbare Mängel sind unverzüglich, grundsätzlich spätestens innerhalb von sieben Werktagen nach Ablieferung, in Textform anzuzeigen; verdeckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung.

33.3. Die gesetzlichen Folgen des § 377 UGB bleiben maßgeblich. Gesetzlich zwingende Ausnahmen, insbesondere bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verursachen oder Verschweigen durch den Verkäufer, bleiben unberührt.

33.4. Der Unternehmer hat beanstandete Ware bis zur Klärung aufzubewahren und PromoCreative eine angemessene Möglichkeit zur Prüfung, Nachbesserung oder Ersatzleistung einzuräumen.

34. Gewährleistung im B2B-Bereich

34.1. Soweit gesetzlich zulässig beträgt die Gewährleistungsfrist gegenüber Unternehmern zwölf Monate ab Übergabe beziehungsweise Abnahme.

34.2. PromoCreative kann zunächst innerhalb angemessener Frist Verbesserung oder Ersatzlieferung vornehmen. Erst wenn diese scheitert, unmöglich oder unzumutbar ist, stehen die weiteren gesetzlichen Behelfe zu.

34.3. Eine Gewähr für einen bestimmten wirtschaftlichen Werbe-, Marketing- oder Verkaufserfolg wird nicht übernommen.

34.4. Freiwillige Hersteller- oder Lieferantengarantien bestehen nur im ausdrücklich zugesagten Umfang und berühren eigene zwingende Verpflichtungen von PromoCreative nicht.

35. Haftung im B2B-Bereich

35.1. Soweit gesetzlich zulässig ist die Haftung von PromoCreative für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen, außer bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht.

35.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsabschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

35.3. Soweit gesetzlich zulässig ist eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit insbesondere für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Nutzungsausfall, reine Vermögensfolgeschäden, Reputationsschäden und Ansprüche von Kunden des Auftraggebers ausgeschlossen.

35.4. Haftung für Vorsatz, zwingend nicht ausschließbare grobe Pflichtverletzungen, Personenschäden und Produkthaftung bleibt unberührt.

35.5. Der Kunde hat zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung zu treffen.

36. Freistellung bei Kundeninhalten und Rechtsverletzungen des Unternehmerkunden

36.1. Beruht eine tatsächliche oder behauptete Rechtsverletzung oder behördliche Inanspruchnahme auf einem vom Unternehmer übermittelten, ausgewählten oder ausdrücklich verlangten Inhalt oder einer entsprechenden Weisung, fällt die Verantwortung hierfür im Innenverhältnis in den Verantwortungsbereich des Kunden, soweit die Ursache nicht von PromoCreative gesetzt wurde.

36.2. Der Kunde hält PromoCreative hinsichtlich berechtigter Ansprüche Dritter schad- und klaglos, soweit die Inanspruchnahme auf einem von ihm zu verantwortenden Kundeninhalt oder einer Weisung beruht. Dies gilt insbesondere für Verletzungen von Urheber-, Marken-, Design-, Namens-, Bildnis-, Persönlichkeits-, Datenschutz-, Ehren- und sonstigen Rechten sowie für vom Kunden zu verantwortende rechtswidrige Inhalte oder gesetzlich verbotene Darstellungen.

36.3. Die Freistellung umfasst, soweit gesetzlich zulässig, insbesondere angemessene und erforderliche:

- Rechtsanwalts-, Gerichts- und Sachverständigenkosten;
- Auskunfts-, Unterlassungs-, Vergleichs- und Rechtsverteidigungskosten;
- Rückruf-, Vernichtungs-, Lager-, Transport- und Sortierkosten;
- Neuproduktions- und Ersatzbeschaffungskosten;
- sonstige unmittelbar durch die vom Kunden zu verantwortende Rechtsverletzung verursachte Abwicklungskosten.

36.4. PromoCreative darf Schreiben von Rechteinhabern, Behörden oder deren Vertretern an den Kunden weiterleiten und eine unverzügliche Stellungnahme, Rechte-, Lizenz- oder Einwilligungsnachweise sowie aktive Mitwirkung verlangen.

36.5. PromoCreative ist nicht verpflichtet, seine eigene rechtliche Verteidigung vollständig dem Kunden zu überlassen. Ein Anerkenntnis oder Vergleich auf Kosten des Kunden soll, soweit zumutbar und ohne Gefährdung der Rechtsposition, abgestimmt werden.

36.6. Gesetzliche Geldstrafen, Verwaltungsstrafen oder sonstige Sanktionen werden nur insoweit von einer Freistellung erfasst, als deren Überwälzung nach dem jeweils anwendbaren Recht überhaupt zulässig ist. Zwingende eigene Verantwortlichkeit von PromoCreative bleibt unberührt.

37. Mengenabweichungen bei Serienproduktionen

37.1. Produktionsbedingte Mehr- oder Minderlieferungen bis zu fünf Prozent sind im B2B-Bereich nur dann zulässig, wenn im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder einer produktbezogenen Spezifikation ausdrücklich auf diese Möglichkeit hingewiesen wurde.

37.2. Verrechnet wird grundsätzlich die tatsächlich gelieferte Menge, sofern nicht ausdrücklich eine Pauschalmenge vereinbart ist.

37a. Nachträgliche Veränderungen und eigene Produkt-/Werbeaussagen des Unternehmerkunden

37a.1. Verändert, veredelt, kombiniert, verpackt, etikettiert oder kennzeichnet der Unternehmer die Ware nach Übergabe selbst oder durch Dritte, trägt er die Verantwortung für die von ihm vorgenommenen Änderungen und die daraus entstehenden zusätzlichen gesetzlichen Pflichten, soweit die Ursache nicht bereits in einem von PromoCreative zu verantwortenden Mangel lag.

37a.2. Eigene Produkt-, Qualitäts-, Umwelt-, Gesundheits-, Sicherheits-, Nachhaltigkeits-, Garantie- oder sonstige Werbeaussagen des Unternehmerkunden, die über die von PromoCreative ausdrücklich bestätigten Eigenschaften hinausgehen, erfolgen in dessen eigener Verantwortung. Dies gilt insbesondere für Aussagen wie „für Kinder geeignet“, „lebensmittelecht“, „allergikergeeignet“, „100 % schadstofffrei“, „zertifiziert“, „klimaneutral“, „recycelt“ oder vergleichbare besondere Versprechen.

37a.3. Der Unternehmer darf von PromoCreative oder dem Hersteller bereitgestellte Warn-, Sicherheits-, Rückverfolgbarkeits- oder gesetzlich erforderliche Kennzeichnungen nicht unzulässig entfernen, verdecken oder inhaltlich verändern. Zwingende eigene Pflichten von PromoCreative bleiben unberührt.

38. Gefahrübergang und Versand B2B

38.1. Soweit kein abweichender Incoterm oder keine abweichende Vereinbarung gilt, geht die Gefahr mit Übergabe der Ware an den vom Unternehmer vereinbarten oder üblichen Beförderer auf den Kunden über.

38.2. Dies gilt nicht für Schäden, die PromoCreative oder der eingesetzte Transporteur im Verantwortungsbereich von PromoCreative nach Gefahrübergang schuldhaft verursacht.

38.3. Der Unternehmer hat äußerlich erkennbare Transportschäden nach Möglichkeit unmittelbar beim Frachtführer zu dokumentieren und zusätzlich die Rügepflichten nach Teil B zu beachten.

39. Zahlungsverzug, Aufrechnung und Zurückbehaltung B2B

39.1. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen unternehmerischen Verzugszinsen sowie gesetzlich vorgesehene Betreibungskosten und angemessene notwendige Rechtsverfolgungskosten.

39.2. Eine Aufrechnung gegen Forderungen von PromoCreative ist nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig, soweit gesetzlich zulässig.

39.3. Ein Zurückbehaltungsrecht darf nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausgeübt werden, soweit gesetzlich zulässig.

40. Internationale B2B-Verträge, Recht und UN-Kaufrecht

40.1. Für Verträge mit Unternehmern gilt österreichisches materielles Recht.

40.2. Das UN-Kaufrecht (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit nicht im konkreten Vertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

40.3. Für internationale Lieferungen können Incoterms® 2020 oder deren jeweilige Nachfolgeregelung ausdrücklich vereinbart werden. Ein Incoterm gilt nur, wenn er unter Angabe des benannten Ortes im Angebot, Auftrag oder der Auftragsbestätigung festgelegt ist.

40.4. Zoll, Importabgaben, Ausfuhr-/Einfuhrgenehmigungen und sonstige grenzüberschreitende Pflichten richten sich nach der konkreten Lieferklausel und den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

40.5. Verbringt der Unternehmer die Ware nach Übergabe eigenständig in weitere, im Auftrag nicht vereinbarte Staaten oder vertreibt er sie dort unter eigener Verantwortung weiter, hat er die dadurch für ihn entstehenden lokalen Produkt-, Sprach-, Kennzeichnungs-, Verpackungs-, EPR-, Elektro-, Batterie-, Steuer-, Zoll-, Registrierungs- und sonstigen Marktpflichten eigenständig zu prüfen und zu erfüllen, soweit PromoCreative deren Erfüllung für diesen Zielmarkt nicht ausdrücklich übernommen hat.

40a. Sanktionen, Exportkontrolle, Bestimmungsland und Endverwendung

40a.1. Der Unternehmer hat PromoCreative auf berechnete Anfrage richtige und vollständige Informationen über Lieferland, Bestimmungsland, Empfänger und – soweit für die rechtliche Prüfung erforderlich – die bekannte Endverwendung der Ware zur Verfügung zu stellen. Er darf gegenüber PromoCreative keine unrichtigen Angaben machen oder eine Vertragsgestaltung verlangen, die der Umgehung anwendbarer Sanktionen oder Exportkontrollvorschriften dient.

40a.2. PromoCreative ist nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, soweit deren Ausführung nach anwendbarem österreichischem, unionsrechtlichem oder sonst zwingend maßgeblichem Recht aufgrund von Sanktionen, Embargos, Bereitstellungsverböten, Export-/Importkontrollen oder behördlichen Maßnahmen verboten ist oder eine erforderliche Genehmigung fehlt.

40a.3. Besteht aufgrund konkreter Umstände ein erheblicher, noch klärungsbedürftiger Compliance-Verdacht, darf PromoCreative die Leistung für die Dauer einer angemessenen Prüfung aussetzen und erforderliche Kunden-, Empfänger-, Eigentümer-, Zahlungs-, Bestimmungsland- oder Endverwendungsinformationen verlangen. Die Prüfung ist ohne unnötige Verzögerung durchzuführen.

40a.4. Wird die Vertragsdurchführung endgültig rechtlich unzulässig oder unmöglich, richten sich Beendigung, Rückabwicklung und Vergütung bereits rechtmäßig erbrachter Leistungen nach den gesetzlichen Bestimmungen und den übrigen Vertragsvereinbarungen. Bereits erhaltene Zahlungen für endgültig nicht erbrachte Leistungen werden zurückerstattet, soweit kein gesetzlicher Zurückbehaltungs-, Aufrechnungs- oder sonstiger Rechtsgrund entgegensteht.

40a.5. Soweit für bestimmte Waren oder Zielmärkte unionsrechtlich verpflichtende Nicht-Wiederausfuhr-, Endverwendungs- oder vergleichbare Vertragsklauseln erforderlich sind, kann PromoCreative deren ausdrückliche Vereinbarung und die hierfür gesetzlich erforderlichen Nachweise zur Voraussetzung der Lieferung machen.

41. Gerichtsstand und Erfüllungsort B2B

41.1. Soweit gesetzlich zulässig ist Erfüllungsort der Sitz von PromoCreative in Leogang, Österreich.

41.2. Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit B2B-Verträgen wird – soweit gesetzlich zulässig – die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Sitz von PromoCreative vereinbart.

41.3. PromoCreative bleibt berechtigt, den Unternehmer auch an einem sonst gesetzlich zulässigen Gerichtsstand zu klagen, sofern dies individuell oder gesetzlich zulässig ist.

42. Vertraulichkeit und Kundenschutz B2B

42.1. Nicht öffentliche Geschäfts-, Kalkulations-, Projekt-, Produktions- und Kundendaten sind vertraulich zu behandeln.

42.2. Kundendaten, Druckdaten und Projektinformationen dürfen nur für den vereinbarten Auftrag genutzt werden. Eine Weitergabe ist nur soweit zulässig, wie sie für die Vertragserfüllung oder gesetzlich erforderlich ist.

42.3. Gesonderte Geheimhaltungs- oder Kundenschutzvereinbarungen gehen dieser Regelung vor.

TEIL C – Sonderbedingungen für Verbraucher (B2C)

Zwingender Verbraucherschutz

Teil C gilt zusätzlich und vorrangig für Verbraucher. Zwingende Bestimmungen des KSchG, FAGG, VGG, ABGB und des internationalen Verbraucherschutzrechts werden durch diese AGB nicht eingeschränkt.

43. Preise und Vertragssprache B2C

43.1. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich gesetzlicher Umsatzsteuer und, soweit vor Vertragsabschluss berechenbar, zusätzlich anfallender Kosten angegeben.

43.2. Vertragssprache ist grundsätzlich Deutsch. Wird mit einem Verbraucher wirksam in einer anderen Sprache kontrahiert, gelten zwingende Informations- und Transparenzanforderungen der jeweiligen Rechtsordnung.

44. Gesetzliches Rücktrittsrecht im Fernabsatz

44.1. Bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen steht Verbrauchern grundsätzlich ein gesetzliches Rücktrittsrecht von 14 Tagen zu, soweit keine gesetzliche Ausnahme vorliegt.

44.2. Für Waren beginnt die Frist grundsätzlich mit dem gesetzlich maßgeblichen Erhalt der Ware; für Dienstleistungen grundsätzlich mit Vertragsabschluss.

44.3. Zur Ausübung genügt eine eindeutige Rücktrittserklärung innerhalb der gesetzlichen Frist. Das gesetzliche Muster-Widerrufsformular wird in Anhang 1 bereitgestellt.

44.4. Über gesetzlich verpflichtende Online-Rücktrittsfunktionen wird – sobald und soweit auf den jeweiligen Vertriebskanal anwendbar – zusätzlich nach den geltenden gesetzlichen Vorgaben informiert.

45. Kein Rücktrittsrecht bei individualisierten Waren

45.1. Das gesetzliche Rücktrittsrecht besteht insbesondere nicht bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.

45.2. Dies kann insbesondere betreffen:

- Waren mit Namen, Initialen, individuellen Texten oder persönlichen Motiven;
- Waren mit einem vom Verbraucher vorgegebenen Logo, Foto oder Design;
- individuell bedruckte, bestickte, gravierte oder sonst personalisierte Produkte;
- kundenspezifische Patches, Sonderanfertigungen oder speziell nach Kundenvorgabe hergestellte Produkte.

45.3. Allein die Auswahl einer normalen, serienmäßig angebotenen Standardgröße, Standardfarbe oder üblichen Lagerausführung führt nicht automatisch zum Entfall des Rücktrittsrechts.

45.4. Der Ausschluss des Rücktrittsrechts bei Personalisierung berührt gesetzliche Gewährleistungsrechte bei mangelhafter Ware nicht.

45.5. Für mangelfreie individualisierte Waren besteht außerhalb zwingender gesetzlicher Rechte kein zusätzliches freiwilliges Rückgabe- oder Umtauschrecht, sofern PromoCreative einer Rücknahme nicht ausdrücklich aus Kulanz zustimmt.

46. Dienstleistungen und digitale Inhalte innerhalb der Rücktrittsfrist

46.1. Soll PromoCreative auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers bereits vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit einer Dienstleistung – etwa Grafik, Datenaufbereitung oder Gestaltung – beginnen, wird die gesetzlich erforderliche ausdrückliche Erklärung des Verbrauchers eingeholt.

46.2. Tritt der Verbraucher nach wirksamem vorzeitigem Leistungsbeginn zurück, kann im gesetzlich zulässigen Umfang ein anteiliges Entgelt für bereits erbrachte Leistungen geschuldet sein.

46.3. Bei vollständig erbrachten Dienstleistungen oder nicht auf körperlichen Datenträgern gelieferten digitalen Inhalten erlischt das Rücktrittsrecht nur, wenn die jeweils gesetzlichen Voraussetzungen und ausdrücklichen Zustimmungen/Bestätigungen erfüllt sind.

47. Rücksendung und Rückzahlung B2C

47.1. Im Fall eines wirksamen Rücktritts gelten die gesetzlichen Rückabwicklungsregeln. PromoCreative erstattet die gesetzlich zu erstattenden Zahlungen innerhalb der gesetzlichen Frist und kann bei Waren die Rückzahlung bis zum Rückerhalt beziehungsweise bis zum Nachweis der Rücksendung zurückhalten, soweit gesetzlich vorgesehen.

47.2. Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung trägt der Verbraucher, wenn er vor Vertragsabschluss ordnungsgemäß darüber informiert wurde und keine abweichende Vereinbarung getroffen ist.

47.3. Für eine Wertminderung haftet der Verbraucher nur im gesetzlich vorgesehenen Umfang.

48. Gewährleistung B2C

48.1. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, insbesondere nach dem Verbrauchergewährleistungsgesetz und dem ABGB.

48.2. Die gesetzliche Gewährleistung wird durch Garantien von Herstellern oder Lieferanten nicht eingeschränkt.

48.3. Klauseln über Pflege, bestimmungsgemäße Verwendung oder kundenseitig verursachte Fehler begrenzen nur Fälle, in denen tatsächlich kein von PromoCreative zu vertretender Mangel vorliegt; zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt.

48.4. Bei einem Mangel gelten die gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungsbefehle und deren Voraussetzungen. Soweit das Gesetz zunächst Verbesserung oder Austausch vorsieht, begründet ein Mangel nicht automatisch einen sofortigen Anspruch auf vollständige Rückzahlung des Kaufpreises.

49. Haftung B2C und gesundheitliche Schäden

49.1. Zwingende Haftung gegenüber Verbrauchern wird nicht ausgeschlossen. Insbesondere wird die Haftung für Personenschäden, Vorsatz und Produkthaftung nicht beschränkt.

49.2. PromoCreative übernimmt jedoch keine Verantwortung für Folgen, die ausschließlich dadurch entstehen, dass ein mangelfreies Produkt entgegen seinem erkennbaren oder ausdrücklich angegebenen Verwendungszweck eingesetzt, eigenmächtig verändert oder zwingenden Sicherheits-/Gebrauchshinweisen zuwider verwendet wird.

49.3. Ist eine atypische Verwendung vernünftigerweise vorhersehbar und bestehen gesetzliche Warn- oder Informationspflichten, bleiben diese Pflichten von der vorstehenden Regelung unberührt.

50. Internationaler B2C-Vertrieb, Recht und Gerichtsstand

50.1. Es gilt grundsätzlich österreichisches Recht. Diese Rechtswahl darf einem Verbraucher jedoch nicht den Schutz zwingender Bestimmungen entziehen, die nach dem Recht seines gewöhnlichen Aufenthalts anzuwenden sind, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen des internationalen Verbraucherschutzrechts erfüllt sind.

50.2. Für Verbraucher gelten ausschließlich die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstandsbestimmungen. Eine B2B-Gerichtsstandsklausel findet auf Verbraucher keine Anwendung.

50.3. Das UN-Kaufrecht findet auf Verbraucherverträge nicht Anwendung.

TEIL F – Technische Produktions-, Daten- und Freigaberichtlinien

F1. Allgemeines

F1.1. Diese technischen Richtlinien ergänzen Angebot, Auftragsbestätigung und Freigabedokument. Produkt- oder verfahrensspezifische Vorgaben gehen vor.

F1.2. Der Kunde ist verpflichtet, bei besonderen Anforderungen vor Auftragserteilung nachzufragen und diese ausdrücklich vereinbaren zu lassen.

F2. Farben und Bildschirmdarstellung

F2.1. Farben auf Monitoren, Smartphones und unkalibrierten Ausdrucken sind nicht verbindlich.

F2.2. Bei farbkritischen Projekten muss ein geeigneter Farbstandard oder Proof ausdrücklich vereinbart werden.

F2.3. Untergrundfarbe, Materialstruktur, Weißunterlegung, Beschichtung und Veredelungsverfahren können die Farbwiedergabe wesentlich beeinflussen.

F3. Positionierung und Größen

F3.1. Positionierungen in Mock-ups sind grundsätzlich Näherungswerte, sofern keine exakten Maße oder Toleranzen vereinbart wurden.

F3.2. Bei Textilien können Nähte, Taschen, Materialdehnung, Größenunterschiede und Zuschnitt die tatsächliche Position geringfügig beeinflussen.

F3.3. Bei Rundkörpern, Flaschen, Tassen und gekrümmten Oberflächen können Motivwirkung und Ausrichtung abhängig von Form, Deckel, Naht oder Produktionscharge variieren.

F4. Stickerei

F4.1. Stickdarstellungen können sich aufgrund von Stichrichtung, Unterlage, Fadenglanz und Textilstruktur von Bildschirmgrafiken unterscheiden.

F4.2. Sehr feine Details, kleine Schriften oder enge Zwischenräume können technisch angepasst werden müssen. Wesentliche Änderungen werden vor Produktion abgestimmt.

F4.3. Bei kundenseitig beigestellten empfindlichen Textilien wird bei Bedarf eine Bemusterung empfohlen.

F5. DTF, DTG, Transfer und Folien

F5.1. Haltbarkeit hängt wesentlich vom Textil, der Vorbehandlung, Pressparametern und Pflege ab.

F5.2. Für nicht übliche oder beschichtete Materialien kann eine Haftungs-/Waschprobe erforderlich sein.

F5.3. Pflegehinweise und empfohlene Waschtemperaturen sind einzuhalten.

F6. UV-Druck und UV-DTF

F6.1. Haftung und Abriebfestigkeit hängen von Material, Oberflächenenergie, Beschichtung, Reinigung und späterer Beanspruchung ab.

F6.2. Für flexible, stark strukturierte, silikonisierte oder chemisch behandelte Oberflächen kann ohne Test keine besondere Haltbarkeit zugesichert werden.

F6.3. Lebensmittel- oder Mundkontakt ist nur zulässig, wenn Produkt und Veredelung hierfür ausdrücklich geeignet und freigegeben sind.

F7. Lasergravur

F7.1. Gravurfarbe und Kontrast entstehen durch Materialreaktion und können zwischen Chargen variieren.

F7.2. Bei lackierten, beschichteten oder mehrschichtigen Materialien kann die darunterliegende Schicht sichtbar werden.

F7.3. Bei unbekannten Materialien kann eine Testgravur erforderlich sein.

F8. Naturmaterialien

F8.1. Holz, Leder, Naturstein und vergleichbare Materialien weisen natürliche Farb-, Maserungs-, Struktur- und Dichteunterschiede auf.

F8.2. Solche natürlichen Unterschiede sind produkttypisch und kein Mangel, soweit keine besondere Sortierung ausdrücklich vereinbart wurde.

F9. Kundendaten und variable Personalisierung

F9.1. Der Kunde hat variable Namens-, Nummern- oder Adresslisten in eindeutiger, maschinenlesbarer Form bereitzustellen.

F9.2. PromoCreative haftet nicht für inhaltliche Fehler in freigegebenen Kundenlisten, soweit keine gesonderte Korrekturprüfung vereinbart wurde.

F9.3. Nachträgliche Änderungen können Mehrkosten und Verzögerungen verursachen.

F10. QR-Codes, NFC, Links und digitale Zielinhalte

F10.1. QR-Codes, NFC-Verknüpfungen, Kurzlinks und Webadressen werden auf Grundlage der vom Kunden freigegebenen Daten produziert. Der Kunde hat Zieladresse, Inhalt und erforderliche Zugriffsrechte vor Freigabe zu prüfen.

F10.2. PromoCreative schuldet ohne gesonderte Vereinbarung nicht den dauerhaften Betrieb, die Erreichbarkeit oder inhaltliche Pflege einer fremden Zielwebsite oder eines fremden digitalen Dienstes. Nachträgliche Änderungen, Abschaltungen, Weiterleitungen oder Sperren des Zielsystems stellen keinen Produktionsmangel dar.

F10.3. Eine technische Funktionsprüfung des gedruckten oder gravierten Codes erfolgt nur im vereinbarten Umfang. Material, Größe, Kontrast, Krümmung, Beschichtung, Verschmutzung und Endgerät können die Lesbarkeit beeinflussen; bei kritischen Anwendungen ist eine Bemusterung zu vereinbaren.

F11. Dateiaufbewahrung und Nachbestellungen

F11.1. Projekt-, Druck-, Stick- und Produktionsdaten werden nur im betrieblich erforderlichen beziehungsweise ausdrücklich vereinbarten Umfang aufbewahrt. Eine dauerhafte Archivierung ist nicht geschuldet.

F11.2. Nachbestellungen sind neue Produktionsvorgänge. Abweichungen durch neue Produktchargen, Materialwechsel, Maschinen, Tinten, Garne, Beschichtungen, Lieferanten oder geänderte technische Standards sind im Rahmen der vereinbarten beziehungsweise branchenüblichen Toleranzen möglich.

F11.3. Ist eine exakte Reproduktion einer Vorserie oder eines früheren Auftrags erforderlich, muss dies vor Nachbestellung ausdrücklich mitgeteilt und gegebenenfalls durch Referenzmuster, Farbstandard oder erneute Bemusterung abgesichert werden.

ANHANG 1 – Rücktritts-/Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Nicht für personalisierte Waren, wenn die gesetzliche Ausnahme greift

Bei Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind, besteht nach Maßgabe des FAGG kein gesetzliches Rücktrittsrecht. Gewährleistungsrechte bleiben davon unberührt.

A. Rücktrittsrecht

A.1. Verbraucher haben bei einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag grundsätzlich das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten, soweit keine gesetzliche Ausnahme besteht.

A.2. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Waren nach den jeweils gesetzlichen Regeln mit dem Erhalt der Ware durch den Verbraucher oder einen von ihm benannten Dritten, der nicht Beförderer ist; bei Dienstleistungen grundsätzlich mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

A.3. Zur Ausübung des Rücktrittsrechts muss der Verbraucher PromoCreative mittels einer eindeutigen Erklärung, beispielsweise per Brief oder E-Mail, über seinen Entschluss informieren. Die Verwendung des Muster-Widerrufsformulars ist möglich, aber für die Erklärung nicht vorgeschrieben.

A.4. Zur Wahrung der Frist genügt es, dass die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist abgesendet wird.

B. Folgen des Rücktritts

B.1. Im Fall eines wirksamen Rücktritts erstattet PromoCreative die gesetzlich zu erstattenden Zahlungen einschließlich der Kosten der günstigsten angebotenen Standardlieferung innerhalb der gesetzlichen Frist.

B.2. Zusätzliche Kosten einer vom Verbraucher gewählten teureren Lieferart müssen nicht erstattet werden, soweit das Gesetz dies vorsieht.

B.3. Bei Waren kann PromoCreative die Rückzahlung bis zum Rückerhalt der Waren oder bis zum Nachweis der Rücksendung zurückhalten, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt, soweit gesetzlich zulässig.

B.4. Der Verbraucher hat die Waren innerhalb der gesetzlichen Frist zurückzusenden. Die unmittelbaren Rücksendekosten trägt er, sofern er hierüber ordnungsgemäß informiert wurde und nichts anderes vereinbart ist.

B.5. Für einen Wertverlust haftet der Verbraucher nur im gesetzlich vorgesehenen Umfang.

C. Kontakt für Rücktrittserklärungen

Name: Matthias Koller – PromoCreative

Anschrift: Madreit 14, 5771 Leogang, Österreich

E-Mail: promocreative.ceo@gmail.com

Website: promocreative.at

D. Gesetzliches Muster-Widerrufsformular

Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

– An: Matthias Koller – PromoCreative, Madreit 14, 5771 Leogang, Österreich, E-Mail: promocreative.ceo@gmail.com

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

– Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

– Name des/der Verbraucher(s): _____

– Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

– Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Praxis

Im normalen Bestellprozess werden keine zusätzlichen Einzel-Checkboxes für Unterpunkte der AGB verwendet. Maßgeblich ist die zentrale AGB-Bestätigung gemäß Anhang 2. Soweit für einen besonderen B2C-Bestelltyp gesetzlich eine ausdrückliche Sondererklärung erforderlich ist, wird diese – soweit rechtlich zulässig und eindeutig – in die eine zentrale Checkout-Bestätigung dieses Bestelltyps integriert.

ANHANG 2 – Zentrale AGB-Zustimmung und Bestellhinweise

1. AGB-Zustimmung beim Website-Einstieg

Die Cookie-Auswahl und die Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden getrennt behandelt. Für die AGB ist nur eine eigenständige, nicht vorangekreuzte Checkbox vorgesehen. Beispiel:

☐ Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PromoCreative gelesen und akzeptiere diese in der aktuell angezeigten Fassung.

Die Begriffe „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ beziehungsweise „AGB“ sollen direkt zur vollständigen, speicherbaren Fassung führen. Die Zustimmung kann mit AGB-Version, Datum und Uhrzeit protokolliert werden.

2. Zentrale AGB-Bestätigung beim Vertragsabschluss

Vor Abgabe einer Bestellung oder sonstigen Vertragserklärung werden die für diesen Auftrag geltenden AGB nochmals vollständig zugänglich gemacht. Auch wenn der Kunde dieselbe Fassung bereits beim Website-Einstieg akzeptiert hat, wird die konkrete Bestellung nochmals eindeutig dieser AGB-Version zugeordnet. Hierfür ist nur eine einzige zentrale AGB-Checkbox vorgesehen. Beispiel:

☐ Für diese Bestellung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PromoCreative, Version 6, Stand 13.08.2026. Ich habe diese zur Kenntnis genommen und akzeptiere ihre Geltung für diesen Auftrag. Die AGB können hier nochmals vollständig eingesehen und gespeichert werden.

Es werden keine zusätzlichen Einzel-Checkboxes für Produktionsbedingungen, Kundeninhalte und Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte, Symbole, besondere Verwendung, Produktsicherheit, Verpackung/EPR, QR-/NFC-Ziele, Rückgabeausschlüsse oder sonstige Unterpunkte dieser AGB verwendet. Diese Regelungen sind Bestandteil der insgesamt akzeptierten AGB.

3. Sichtbare Hinweise ohne zusätzliche Bestätigung

Soweit für einen Auftrag sinnvoll oder gesetzlich erforderlich, können unmittelbar vor Vertragsabschluss kurze Hinweise angezeigt werden, ohne dafür eine zusätzliche Checkbox zu verlangen. Bei personalisierten Waren kann beispielsweise sichtbar darauf hingewiesen werden, dass bei nach Kundenspezifikation angefertigten oder eindeutig personalisierten Waren nach Maßgabe des FAGG kein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht und Gewährleistungsrechte bei tatsächlichen Mängeln unberührt bleiben.

4. Sonderfälle B2C: Dienstleistungen und digitale Inhalte

Soweit bei einem konkreten B2C-Bestelltyp für einen vorzeitigen Leistungsbeginn oder für die sofortige Bereitstellung digitaler Inhalte gesetzlich eine ausdrückliche Zustimmung und Kenntnisnahme erforderlich ist, soll keine zusätzliche Unter-Checkbox eingeführt werden. Stattdessen ist die eine zentrale Checkout-Checkbox für diesen Bestelltyp technisch so zu erweitern, dass die gesetzlich erforderliche ausdrückliche Erklärung klar und unmissverständlich Bestandteil derselben Bestätigung ist. Die nachvertraglich erforderlichen Bestätigungen und Informationen sind zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen.

5. Dokumentation

Für jeden Auftrag soll nachvollziehbar gespeichert werden, welche AGB-Version Vertragsbestandteil wurde. Empfehlenswert sind insbesondere Auftrags-/Kundenreferenz, AGB-Version, Datum/Uhrzeit der Zustimmung und eine unveränderbar archivierte Kopie beziehungsweise eindeutige Fassung der zugrunde gelegten AGB. Datenschutzrechtlich nicht erforderliche Nachweisdaten sollen nicht unnötig erhoben werden.