

Nutzungsbedingungen von TicTac Support

Letzte Aktualisierung: 6. Oktober 2026

1. Anwendungsbereich und Geltungsbereich

1.1 Diese TicTac Support Bedingungen ("**Bedingungen**") gelten für jeden Kunden ("**Kunde**"), dessen Articulate-Bestellformular oder Verlängerungsbestellung mit der TicTac Learn Group AB oder ihren verbundenen Unternehmen ("**TicTac**") TicTac Support umfasst.

1.2 Diese Bedingungen gelten auch, wenn TicTac Support ausdrücklich in das Bestellformular eines Kunden für andere TicTac-Produkte aufgenommen ist.

1.3 Diese Bedingungen ergänzen den zugrunde liegenden Vertrag des Kunden mit TicTac, einschließlich aller anwendbaren Kaufbedingungen, Bestellformulare und Auftragsverarbeitungsvereinbarungen (zusammen der "**Vertrag**"). Soweit in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich anders geregelt, gilt der Vertrag uneingeschränkt fort.

1.4 Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Bedingungen und dem Vertrag in Angelegenheiten, die TicTac Support betreffen, haben diese Bedingungen Vorrang.

1.5 Der Umfang und die Leistungsmerkmale von TicTac Support sind in der **TicTac Support Leistungsbeschreibung** beschrieben (die „**Leistungsbeschreibung**“). Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil dieser Bedingungen.

1.6 Für diese Bedingungen gilt das auf den Vertrag anwendbare Recht.

2. Definitionen

2.1 "**Lizenz**" bezeichnet jede Articulate-Nutzerlizenz, die der Kunde im Rahmen des Vertrags erworben hat. Soweit TicTac Support in einem Bestellformular für andere TicTac-Produkte enthalten ist (gemäß Ziffer 1.2), bezeichnet "Lizenz" jede unter diesem Bestellformular erworbene Zugangseinheit.

2.2 "**Opt-Out-Mitteilung**" bezeichnet eine Mitteilung des Kunden an TicTac, in der der Kunde erklärt, TicTac Support nicht mehr in Anspruch nehmen zu wollen, die per E-Mail oder auf anderem elektronischen Weg an die in Ziffer 8 angegebene Kontaktadresse zu senden ist.

2.3 "**TicTac Support**" bezeichnet den erweiterten Supportdienst, der in der Leistungsbeschreibung beschrieben ist und gemäß Ziffer 7 von Zeit zu Zeit aktualisiert wird. Obwohl TicTac Support über Articulate-Bestellungen erworben wird, deckt der Dienst alle TicTac-Produkte im Konto des Kunden ab.

2.4 "**Verlängerungsdatum**" bezeichnet den Tag, an dem sich der Articulate-Vertrag des Kunden (oder, soweit Ziffer 1.2 Anwendung findet, der jeweilige Vertrag) automatisch um einen weiteren Zeitraum verlängert.

2.5 "**Standard Support**" bezeichnet den Basis-Support, der im Vertrag ohne zusätzliche Kosten enthalten ist und in der Leistungsbeschreibung beschrieben wird.

3. Preisgestaltung und Zahlung

3.1 TicTac Support wird pro Lizenz und Jahr zu dem im Bestellformular oder in der Verlängerungsbestellung des Kunden angegebenen Preis berechnet.

3.2 Die Zahlung für TicTac Support wird zusammen mit den Lizenzgebühren des Kunden gemäß dem Vertrag in Rechnung gestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

3.3 TicTac kann den Preis für TicTac Support anpassen, indem TicTac den Kunden spätestens dreißig (30) Tage vor dem Verlängerungsdatum des Kunden schriftlich benachrichtigt. Der angepasste Preis gilt ab dem nächsten Verlängerungsdatum. Akzeptiert der Kunde den angepassten Preis nicht, kann der Kunde sich gemäß Ziffer 5 von TicTac Support abmelden.

3.4 Fügt der Kunde während eines laufenden Zeitraums zusätzliche Lizenzen hinzu, erstreckt sich TicTac Support für den verbleibenden Zeitraum automatisch und ohne zusätzliche Kosten auf die zusätzlichen Lizenzen. Ab dem nächsten Verlängerungsdatum wird TicTac Support auf Grundlage der Gesamtzahl der Lizenzen berechnet, einschließlich der im vorangegangenen Zeitraum hinzugefügten Lizenzen.

4. Aktivierung und Beendigung

Bestehende Articulate-Kunden

4.1 Für Kunden mit einem aktiven Articulate-Vertrag zum 1. Juni 2026 wird TicTac Support automatisch aktiviert und bis zum ersten Verlängerungsdatum des Kunden ab dem 1. Januar 2027 ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt.

4.2 Ab dem ersten Verlängerungsdatum, das auf oder nach dem 1. Januar 2027 liegt, wird TicTac Support zu einem entgeltlichen Dienst zu dem in der Verlängerungsbestellung des Kunden angegebenen Preis, sofern der Kunde nicht gemäß Ziffer 5 eine Opt-Out-Mitteilung übermittelt hat.

Laufzeit und Verlängerung

4.3 TicTac Support verlängert sich automatisch gemeinsam mit dem Vertrag. Endet oder läuft der Vertrag aus, endet TicTac Support zum selben Zeitpunkt.

4.4 TicTac Support kann nicht unabhängig vom Vertrag erworben oder verlängert werden.

5. Opt-Out

5.1 Der Kunde kann sich von TicTac Support abmelden, indem er TicTac spätestens neunzig (90) Tage vor seinem Verlängerungsdatum eine Opt-Out-Mitteilung übermittelt. Erfolgt eine Mitteilung von TicTac nach Ziffer 3.3 oder 7.1 erst nach diesem Zeitpunkt, kann der Kunde ungeachtet des vorstehenden Satzes innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dieser Mitteilung eine Opt-Out-Mitteilung übermitteln.

5.2 Die Abmeldung wird zum Verlängerungsdatum wirksam, das auf den Eingang der Opt-Out-Mitteilung folgt. Bis zu diesem Datum erhält der Kunde weiterhin TicTac Support und bleibt gegebenenfalls zur Zahlung der Gebühr für TicTac Support für den laufenden Zeitraum verpflichtet.

5.3 Mit der Abmeldung wechselt der Kunde zurück zu Standard Support, wie in der Leistungsbeschreibung beschrieben. Der Vertrag bleibt im Übrigen unberührt.

5.4 Ein Kunde, der sich zuvor von TicTac Support abgemeldet hat, kann diesen durch Kontaktaufnahme mit TicTac reaktivieren. Die Reaktivierung wird ab dem nächsten Verlängerungsdatum des Kunden wirksam und unterliegt dem dann gültigen Preis sowie diesen Bedingungen.

6. Haftungsbeschränkung

6.1 Die Haftung von TicTac im Zusammenhang mit TicTac Support richtet sich ausschließlich nach den Haftungsbestimmungen des Vertrags.

6.2 TicTac Support begründet keine zusätzlichen Gewährleistungen, Garantien oder Service-Level-Zusagen, die über das in der Leistungsbeschreibung Beschriebene hinausgehen. Die Leistungsbeschreibung beschreibt die Merkmale und den Umfang von TicTac Support auf qualitativer Grundlage und stellt keine Zusicherung bestimmter Leistungsniveaus, Reaktionszeiten oder Ergebnisse dar.

6.3 Klarstellend gilt: Die Gesamthaftung von TicTac unter dem Vertrag wird durch den Erwerb von TicTac Support durch den Kunden nicht erhöht.

7. Änderungen

Änderungen dieser Bedingungen

7.1 TicTac kann diese Bedingungen ändern, indem TicTac eine überarbeitete Fassung im Trust Center veröffentlicht und die betroffenen Kunden spätestens dreißig (30) Tage vor dem nächsten Verlängerungsdatum des Kunden schriftlich benachrichtigt.

7.2 Die geänderten Bedingungen werden zum nächsten Verlängerungsdatum des Kunden nach der Benachrichtigung wirksam. Akzeptiert der Kunde die geänderten Bedingungen nicht, kann er sich gemäß Ziffer 5 von TicTac Support abmelden.

Änderungen der Leistungsbeschreibung

7.3 TicTac kann die Leistungsbeschreibung jederzeit aktualisieren, indem TicTac eine überarbeitete Fassung unter der URL der Leistungsbeschreibung veröffentlicht. Für Aktualisierungen der Leistungsbeschreibung ist keine vorherige Benachrichtigung der Kunden erforderlich.

7.4 TicTac wird den Umfang von TicTac Support während des laufenden entgeltlichen Zeitraums eines Kunden nicht wesentlich reduzieren. Eine wesentliche Reduzierung bedeutet die Streichung einer in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Funktionskategorie (z. B. die vollständige Streichung des Kursaudits oder des Zugangs zur TicTac Academy). Das Hinzufügen von Funktionen, die Anpassung von Zeitplänen oder die Änderung betrieblicher Details (etwa Supportzeiten oder Kontaktwege) stellt keine wesentliche Reduzierung dar.

8. Kontakt

8.1 Opt-Out-Mitteilungen und Anfragen zu TicTac Support sind zu richten an:

DACH: articulate@tictaclearn.de

Nordics: articulate@tictac.se