DE/EU — Rückgabe, Widerruf & Erstattungen

Datum: 12.02.2026
Letztes Update: 17.02.2026

Anbieter / Kontakt (für Widerruf & Erstattungen)

Palindrom – Institution of Innovation LLC
Website: institutionofinnovation.com
E-Mail (Widerruf/Allgemein): info@palindrom-ioi.com
E-Mail (Support): support@palindrom-ioi.com

Ladungsfähige Anschrift / Zustellanschrift (Deutschland) – auch Widerrufsadresse:
M. Heigl
Anna-Ebermann-Straße 26
13053 Berlin
Deutschland

Zahlungsabwicklung (Stripe)

Die Zahlungsabwicklung (Payment Processing) erfolgt über Stripe**.** Für die technische Zahlungsabwicklung wird dabei ein Stripe-Konto genutzt, das auf **Marco Heigl**, Anna-Ebermann-Straße 26, 13053 Berlin, Deutschland, registriert ist.
Verkäufer / Anbieter / Vertragspartner für das Produkt **AILA** bleibt **Palindrom – Institution of Innovation LLC**, sofern im Checkout nicht ausdrücklich abweichend angegeben.
Unabhängig von der Zahlungsabwicklung bleiben die in diesem Dokument beschriebenen Regeln zur Key-Deaktivierung vor Aktivierung (Abschnitt 4.2) und zur Ausübung des Widerrufs (Abschnitt 9) anwendbar.

---

1) Widerrufsrecht für Verbraucher

Wenn du Verbraucher bist, steht dir bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht von 14 Tagen zu.
Dieses Widerrufsrecht gilt ausschließlich für Verbraucher. Für Unternehmer (B2B) besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.

---

2) Widerrufsfrist (Startpunkt) – AILA (digital) und physischer Key

(a) **Digitale Inhalte / Software (AILA):**
Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

(b) **Physischer Versand (AILA Key als Briefsendung):**
Soweit ein physischer AILA Key geliefert wird, beträgt die Widerrufsfrist 14 Tage ab dem Tag, an dem du oder ein von dir benannter Dritter (der nicht Beförderer ist) den Brief/Key erhalten hat.

---

3) Digitale Inhalte (Software): Beginn der Ausführung & Erlöschen des Widerrufsrechts

AILA ist ein digitales Produkt (Software), das erst durch Eingabe eines AILA Keys vollständig aktiviert wird.
Das Widerrufsrecht erlischt bei digitalen Inhalten (nicht auf einem körperlichen Datenträger), sobald

1. du ausdrücklich zustimmst, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrags beginnen,
2. du bestätigst, dass du dadurch dein Widerrufsrecht verlierst, und
3. die Ausführung tatsächlich beginnt, d. h. durch Eingabe des AILA Keys und Freischaltung/Aktivierung der Lizenz.

Wichtig: Download/Installer können bereitgestellt werden, ohne dass die Ausführung bereits begonnen hat (siehe Abschnitt 11).

---

4) Physischer AILA Key: Manipulationsschutz (Versand) & Klarstellungen

Der AILA Key wird physisch versendet:
• **Innenbrief:** enthält den Aktivierungscode, geschützt durch einen Sicherheitsstreifen (PIN-ähnlich)
• **Außenbrief:** zusätzlicher Umschlag als Manipulationsnachweis

4.1 Widerruf bei physischem Key (Klarstellung)

Der physische Versand dient der sicheren Bereitstellung des Aktivierungscodes. Für das Widerrufsrecht entscheidend ist bei AILA die Aktivierung (siehe Abschnitt 3).
• **Vor Aktivierung:** Widerruf ist innerhalb der Frist grundsätzlich möglich.
• **Nach Aktivierung:** Widerruf für digitale Inhalte ist ausgeschlossen (Abschnitt 3).

4.2 Missbrauchsprävention bei Widerruf (Key-Deaktivierung)

Übst du den Widerruf vor Aktivierung aus, werden wir den zugehörigen Key unverzüglich sperren/deaktivieren, sodass eine Aktivierung nicht mehr möglich ist.
Eine Erstattung erfolgt nur, sofern keine Aktivierung stattgefunden hat.
Diese Regelung beschränkt keine zwingenden Verbraucherrechte, sondern setzt die Widerrufsabwicklung technisch um.

4.3 Transportschäden / beschädigte Sendung

Ist der äußere Umschlag oder der Sicherheitsstreifen bei Zustellung sichtbar beschädigt:
• bitte sofort dokumentieren (z. B. Fotos),
• unverzüglich Support kontaktieren.
Wir prüfen den Fall und bieten – sofern kein Missbrauch vorliegt – eine angemessene Lösung (z. B. Ersatz-Key).

---

5) Installationshilfe nach Entsiegelung oder Aktivierung (keine Rückerstattung)

Auch nach Entsiegelung oder Aktivierung bieten wir kostenfreie Hilfestellung zur Installation und zum Start von AILA an (Best-Effort, ohne SLA, ohne feste Reaktionszeiten).
Wichtige Klarstellung: Diese Hilfestellung begründet keinen Anspruch auf Rückerstattung und ist kein technischer Support im Sinne eines Abonnements. Nicht umfasst sind u. a. Workflow-Optimierungen, Feature-Fragen, Updates/Patches/Weiterentwicklungen oder individuelle Konfigurationen. Sofern angeboten, sind solche Leistungen Bestandteil eines aktiven Abonnements (siehe Abonnementbedingungen).

---

6) Preorder / Founders Edition

Vorbestellungen: Stornierung bis zur Versandbestätigung möglich (volle Erstattung). Nach Versand gelten Abschnitt 3 und 4.
Founders Edition: Enthaltene Abonnement-Zeiträume (z. B. Updates & Support) starten am offiziellen Launch-Tag. Nach Ablauf endet der Inklusivzeitraum automatisch. Ein kostenpflichtiges Abonnement beginnt nur bei aktiver Neubuchung.

---

7) Erstattungen nach Aktivierung (Kulanz & gesetzliche Rechte)

Nach wirksamer Aktivierung sind Erstattungen grundsätzlich ausgeschlossen, außer wenn gesetzlich zwingend (z. B. erheblicher Mangel) oder bei ausdrücklich gewährter Kulanz.
Bei Mängeln haben wir zunächst das Recht zur Nacherfüllung (z. B. Fehlerbehebung oder Ersatzlösung).
Klarstellung: Das Ausbleiben von Updates, Support oder Workflow-Verbesserungen ohne aktives Abonnement stellt keinen Mangel dar, sofern die gelieferte Version funktionsfähig ist.

---

8) Widerruf ausüben (so geht's)

Um dein Widerrufsrecht auszuüben, musst du uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per E-Mail) über deinen Entschluss informieren. Du kannst dafür das Muster-Widerrufsformular verwenden (siehe unten), musst es aber nicht.

Widerruf per E-Mail an: **info@palindrom-ioi.com**
Betreff (Empfehlung): „Widerruf AILA"
Bitte angeben (zur Zuordnung): **Bestellnummer**, **Kauf-E-Mail**, optional Name & Land.

Wichtige Klarstellung zur Abwicklung:
Im Widerrufsfall fordern wir keine Rücksendung des Briefes/Keys. Stattdessen wird der zugehörige Key (sofern noch nicht aktiviert) gesperrt/deaktiviert (siehe Abschnitt 4.2).

Hinweis zur Zahlungsabwicklung:
Rückzahlungen erfolgen grundsätzlich über dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Transaktion verwendet wurde. Die Rückzahlung wird über **Stripe** technisch abgewickelt.

---

9) Wirkungen des Widerrufs / Rückzahlung

Wenn du diesen Vertrag widerrufst, erstatten wir dir alle Zahlungen, die wir von dir erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über deinen Widerruf bei uns eingegangen ist.
Für die Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das du bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hast, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

---

10) Klarstellung: Download vs. Vertragsausführung

• Installer/Download können sofort bereitgestellt werden.
• Die Ausführung des Vertrags (und damit ggf. das Erlöschen des Widerrufsrechts für digitale Inhalte) beginnt erst mit Aktivierung des AILA Keys (siehe Abschnitt 3).

Muster-Widerrufsformular

(Wenn du den Vertrag widerrufen willst, dann fülle dieses Formular aus und sende es zurück.)

An: **Palindrom – Institution of Innovation LLC**
c/o M. Heigl, Anna-Ebermann-Straße 26, 13053 Berlin, Deutschland
E-Mail: info@palindrom-ioi.com

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren / die Erbringung der folgenden Dienstleistung / die Bereitstellung digitaler Inhalte:

Bestellt am / erhalten am: _____
Name des Verbrauchers: _____
Anschrift des Verbrauchers: _____
Unterschrift des Verbrauchers (nur bei Mitteilung auf Papier):

_____
Datum: _____

Hinweis zu Checkout-Bestätigungen (digitale Inhalte)

Im Checkout-Prozess holen wir – soweit erforderlich – Ihre ausdrückliche Zustimmung ein, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrags beginnen dürfen, sowie Ihre Bestätigung, dass Sie dadurch Ihr Widerrufsrecht für digitale Inhalte verlieren. Maßgeblich ist der Zeitpunkt, zu dem die Ausführung tatsächlich beginnt (bei AILA: Aktivierung/Freischaltung der Lizenz).

Versandhinweis

Die Lieferzeit des AILA Keys wird im Checkout angezeigt. Bei hoher Nachfrage kann es zu Verzögerungen kommen.