



NETFIELD MEDIA S.L.

Rückerstattungs-, Rückbuchungs- und Fraud-Richtlinie

Version: 2.2.1

Revision: 23/05/2026

Überprüft durch: Leiter des operativen Geschäfts / CEO

Klassifizierung: Zur öffentlichen Nutzung

KONTAKT

office@netfield-media.com

1. Anwendungsbereich

Diese Richtlinie gilt für digitale Inhalte, digitale Leistungen und transaktionsbezogene Vorgänge, die über eine von Netfield Media S.L. betriebene oder technisch angebundene Plattform abgewickelt werden.

Sie beschreibt den Umgang mit Erstattungsanfragen, Stornierungen, technischen Zugriffsstörungen, Rückbuchungen, fraudbezogenen Zahlungsereignissen und missbräuchlicher Nutzung.

2. Transaktionsverantwortung

Netfield Media prüft, dokumentiert und bearbeitet transaktionsbezogene Vorgänge nach einem nachvollziehbaren internen Ablauf.

Dies betrifft insbesondere Zahlungen, Bereitstellungen, Zugriffsvorgänge, Kundenmeldungen, Rückerstattungsanfragen, Rückbuchungen und fraudbezogene Auffälligkeiten.

Die Prüfung erfolgt fallbezogen anhand der verfügbaren technischen, transaktionsbezogenen und kommunikativen Nachweise.

3. Digitale Leistungserbringung

Digitale Inhalte und digitale Leistungen werden nach erfolgreicher Zahlungsabwicklung in der Regel unmittelbar bereitgestellt, freigeschaltet oder technisch zugänglich gemacht.

Mit der Bereitstellung ist die Leistung grundsätzlich erbracht, sofern der Zugriff technisch möglich war und keine nachweisbare Störung im Verantwortungsbereich von Netfield Media vorliegt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, vor Abschluss des Kaufs die ausgewählten Inhalte, Leistungen, Zugangsdaten und Zahlungsangaben zu prüfen.

4. Erstattungsprüfung

Erstattungsanfragen werden nicht pauschal entschieden, sondern anhand des konkreten Vorgangs geprüft.

Dabei berücksichtigt Netfield Media insbesondere, ob die Leistung bereitgestellt wurde, ob ein technischer Zugriff möglich war, ob eine Störung dokumentiert ist, ob die Störung im Verantwortungsbereich von Netfield Media lag und ob der Kunde den Vorgang nachvollziehbar gemeldet hat.

Eine Erstattung kommt insbesondere dann in Betracht, wenn ein nachweisbarer technischer Fehler die Nutzung der erworbenen Leistung verhindert hat und dieser Fehler nicht durch den Kunden verursacht wurde.

Wurde die digitale Leistung ordnungsgemäß bereitgestellt oder technisch zugänglich gemacht, besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rückerstattung.

5. Stornierung vor Bereitstellung

Eine Stornierung kann nur geprüft werden, solange die digitale Leistung noch nicht bereitgestellt, freigeschaltet oder technisch zugänglich gemacht wurde.

Nach Bereitstellung der digitalen Leistung ist eine Stornierung grundsätzlich ausgeschlossen, sofern kein nachweisbarer technischer Fehler vorliegt.

6. Technische Zugriffsstörungen

Technische Zugriffsstörungen müssen zeitnah und nachvollziehbar gemeldet werden.

Die Meldung muss die zur Prüfung erforderlichen Angaben enthalten, insbesondere die betroffene Transaktion, den Zeitpunkt des Vorgangs, die verwendeten Kundendaten und eine klare Beschreibung der Störung.

Netfield Media prüft, ob die Zahlung, Freischaltung, Bereitstellung oder technische Zugriffsmöglichkeit ordnungsgemäß erfolgt ist.

Je nach Ergebnis der Prüfung kann Netfield Media eine technische Korrektur, erneute Bereitstellung, Gutschrift, Erstattung oder Ablehnung der Anfrage vornehmen.

7. Rückbuchungsbearbeitung

Eine Rückbuchung über eine Bank, einen Kartenherausgeber oder einen Zahlungsdienstleister ersetzt nicht die reguläre Klärung über den vorgesehenen Kundenprozess.

Bei einer Rückbuchung prüft Netfield Media den zugrunde liegenden Vorgang anhand verfügbarer Nachweise.

Dazu können insbesondere Transaktionsdaten, Zahlungsstatus, Bereitstellungszeitpunkt, technische Zugriffsdaten, Kundenkommunikation, Plattformdaten und sonstige fallbezogene Informationen herangezogen werden.

Wurde die Leistung ordnungsgemäß erbracht, kann Netfield Media die Rückbuchung bestreiten, Nachweise einreichen und berechtigige Forderungen weiterverfolgen.

8. Fraud Monitoring

Netfield Media überwacht transaktionsbezogene Vorgänge auf Muster, die auf Betrug, Missbrauch oder unberechtigte Rückbuchungen hinweisen können.

Geprüft werden insbesondere auffällige Kaufmuster, wiederholte Rückbuchungen, abweichende Zahlungsdaten, ungewöhnliche Zugriffsmuster, Mehrfachkonten, technische Manipulationsversuche und sonstige Unstimmigkeiten im Zahlungs- oder Nutzungsverhalten.

Die Bewertung erfolgt nicht isoliert anhand eines einzelnen Merkmals, sondern anhand des Gesamtbildes des jeweiligen Vorgangs.

9. Risiko- und Schutzmaßnahmen

Bei Verdacht auf Betrug, missbräuchliche Nutzung oder unberechtigte Rückbuchungen kann Netfield Media angemessene Schutzmaßnahmen ergreifen.

Dazu gehören insbesondere die Ablehnung einzelner Transaktionen, die Aussetzung von Leistungen, die Sperrung von Zugängen, die Einschränkung weiterer Käufe, die Deaktivierung von Konten, die interne Dokumentation des Vorfalls und die Prüfung weiterer rechtlicher oder vertraglicher Schritte.

Diese Maßnahmen dienen dem Schutz der Kunden, der Plattform, der Zahlungsabwicklung, der beteiligten Payment-Partner und der Integrität des Geschäftsmodells.

10. Kundenmitwirkung

Kunden sind verpflichtet, bei der Klärung von Erstattungsanfragen, technischen Störungen, Rückbuchungen, Betrugsverdacht oder sonstigen Streitfällen angemessen mitzuwirken.

Dazu gehört insbesondere die vollständige und wahrheitsgemäße Bereitstellung angeforderter Informationen, Nachweise oder Erklärungen innerhalb angemessener Frist.

Fehlende oder unzureichende Mitwirkung kann dazu führen, dass eine Prüfung nicht abgeschlossen oder eine beantragte Korrektur abgelehnt wird.

11. Datenschutz und Weitergabe an Payment-Partner

Informationen im Zusammenhang mit Zahlungen, Erstattungen, Rückbuchungen, Fraud-Prüfungen, technischen Zugriffen und Kundenkommunikation werden vertraulich behandelt.

Eine Verarbeitung oder Weitergabe erfolgt nur, soweit dies zur Prüfung des Vorgangs, zur Betrugsprävention, zur Rechtsdurchsetzung, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Bearbeitung berechtigter Anforderungen erforderlich ist.

Dies kann insbesondere Zahlungsdienstleister, Acquirer, Kartenorganisationen, Banken, technische Dienstleister, Rechtsberater oder zuständige Behörden betreffen.

12. Kontaktformular

Anfragen zu Rückerstattungen, technischen Fehlern, Rückbuchungen oder Betrugsfällen sind über das dafür vorgesehene Kundenformular einzureichen:

<https://netfield-media.com/de/kontakt/kundenanfrage/>

Die Anfrage sollte alle zur Prüfung erforderlichen Angaben enthalten, insbesondere Transaktionsdaten, Kundendaten, Zeitpunkt des Vorgangs und eine nachvollziehbare Beschreibung des Sachverhalts.



Urheberrecht

Alle Inhalte dieses Dokuments, insbesondere Texte, Fotos und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt. Sofern nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, liegt das Urheberrecht bei Netfield Media S.L.

Dieses Dokument wurde digital verifiziert.

Gesamtverantwortlicher / Dienstanbieter	Netfield Media S.L.
CEO	Pierre Hartmann Thomas Schreiber
Anschrift	Calle Panama 32 38009 Santa Cruz S/C de Tenerife Spanien, Kanarische Inseln
Telefon	+34 922 971 748 +34 922 888 437
Handelsregister	TF-50490, Tomo: 3239, Libro: 0, Folio: 143, INSCRIP: 7
Steuernummer/ VAT	B76577287
D-U-N-S® Nummer	464698313