

Rückerstattungsrichtlinie

Supportablauf und Rückerstattungen für AURORA Demo und AURORA Vollversion | Stand: August 2026

01 / GELTUNGSBEREICH

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für digitale AURORA-Produkte, die über Gumroad angeboten werden. AURORA ist ein unabhängig entwickeltes VoiceAttack-Profil beziehungsweise Softwareprodukt. VoiceAttack, Star Citizen und weitere Drittprogramme sind nicht Bestandteil des Kaufs.

Diese Richtlinie beschreibt freiwillige Rückerstattungen. Zwingende gesetzliche Verbraucher-, Widerrufs- und Mängelrechte bleiben vollständig unberührt.

SUPPORT-REAKTIONSZEITEN

PRODUKT	ANGESTREBTE SUPPORT-REAKTIONSZEIT
AURORA Vollversion	Antwort und Prüfungsbeginn üblicherweise innerhalb von 2 Kalendertagen
AURORA Demo	Antwort und Prüfungsbeginn üblicherweise innerhalb von 7 Kalendertagen

Diese Angaben sind angestrebte Reaktionszeiten, keine Rückgabe-, Erstattungs- oder Lösungsfristen. Die vollständige Klärung kann je nach Fehlerbild und Auslastung länger dauern.

02 / DIGITALE BEREITSTELLUNG

Digitale Bereitstellung

AURORA wird nach erfolgreichem Kauf digital bereitgestellt. Es wird kein körperliches Produkt geliefert. Eine Supportanfrage oder die genannte Reaktionszeit garantiert keine freiwillige Rückerstattung; jeder Fall wird anhand dieser Richtlinie und der gesetzlichen Vorgaben geprüft.

03 / SO STELLST DU EINE ANFRAGE

So stellst du eine Anfrage

Eine Rückerstattungs- oder Supportanfrage kann über support@aurora-systems.online oder über den vorgesehenen Supportbereich des AURORA Discord-Servers gestellt werden.

Bestellnummer, Kauf-E-Mail, Lizenzdaten oder andere persönliche Angaben dürfen nicht in einem öffentlich sichtbaren Discord-Kanal gepostet werden. Nutze dafür ausschließlich die Support-Mail, ein privates Ticket oder eine Direktnachricht an den Support.

Bitte sende möglichst folgende Angaben:

- Gumroad-Bestellnummer und beim Kauf verwendete E-Mail-Adresse
- gekauftes Produkt: Demo oder Vollversion, einschließlich Versionsnummer
- Windows-11-Version und verwendete VoiceAttack-Version
- Bildschirmauflösung und Windows-Anzeigeskalierung
- kurze, nachvollziehbare Fehlerbeschreibung
- falls vorhanden: Fehlermeldungen, Screenshots und relevante Logdateien

04 / SUPPORT VOR DER ERSTATTUNG

Support vor der Erstattung

Bei technischen Problemen wird zunächst versucht, die Ursache gemeinsam zu ermitteln und das Problem durch Einrichtungshilfe, Korrektur, Update, Hotfix oder einen geeigneten Workaround zu beheben.

Kann ein nachweisbarer Fehler von AURORA auf einem unterstützten System trotz angemessener Fehleranalyse nicht behoben werden, wird eine mögliche Rückerstattung über Gumroad geprüft und gegebenenfalls veranlasst. Gesetzliche Mängelrechte gelten unabhängig von den Support-Reaktionszeiten.

05 / TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Technische Voraussetzungen

- Windows 11 mit aktuellen Sicherheits- und Funktionsupdates
- installierte und funktionsfähige Version von VoiceAttack
- installiertes Star Citizen mit passenden Tastenbelegungen
- funktionierendes Mikrofon und eingerichtete deutsche Spracherkennung
- aktive Internetverbindung für Download, Installation und Lizenzprüfung
- passendes AURORA-Profil für Auflösung und Windows-Skalierung
- erforderliche lokale Berechtigungen für Installation und Ausführung

Windows 10 wird nicht offiziell unterstützt, da es keine regulären Sicherheitsupdates mehr erhält. Die Nutzung unter Windows 10 erfolgt auf eigene Gefahr; Funktion und Support können nicht zugesichert werden.

06 / FÄLLE OHNE AUTOMATISCHE FREIWILLIGE ERSTATTUNG

Fälle ohne automatische freiwillige Erstattung

Eine freiwillige Rückerstattung ist insbesondere nicht automatisch vorgesehen, wenn die Ursache außerhalb von AURORA liegt. Dazu zählen insbesondere:

- nicht unterstützte Betriebssysteme, insbesondere Windows 10, macOS oder Linux
- fehlende oder fehlerhafte Einrichtung von VoiceAttack, Mikrofon oder Spracherkennung
- veränderte, gelöschte oder verschobene AURORA-Dateien und Befehle
- abweichende Tastenbelegungen, Auflösungen, Skalierungen oder Benutzeroberflächen
- Änderungen durch Updates von Star Citizen, VoiceAttack, Windows, Treibern oder Sicherheitssoftware
- Netzwerkprobleme durch Provider, Router, VPN, Proxy, DNS-Filter, Firewall oder Antivirus
- Verbindungsprobleme bei Starlink oder vergleichbaren Internetzugängen, sofern der AURORA-Lizenzdienst grundsätzlich erreichbar ist
- Nichtgefallen, Nichtnutzung oder eine nach dem Download geänderte Kaufentscheidung ohne Produktmangel

Auch in diesen Fällen versucht der AURORA-Support nach Möglichkeit zu helfen. Eine Kulanzentscheidung bleibt im Einzelfall möglich.

07 / MISSBRAUCH UND MEHRFACHANFRAGEN

Missbrauch und Mehrfachanfragen

Anfragen können im gesetzlich zulässigen Rahmen abgelehnt werden, wenn konkrete Anhaltspunkte für Betrug oder wiederholten Missbrauch bestehen, etwa wiederholter Kauf, Download, Nutzung und anschließende Erstattungsforderung. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

08 / GUMROAD UND AUSZAHLUNG

Gumroad und Auszahlung

Verkauf, Zahlungsabwicklung und Rückzahlung erfolgen über Gumroad. Gumroad ist bei den über die Plattform abgewickelten Verkäufen Merchant of Record und kann nach seinen Bedingungen selbst über Rückerstattungen, Zahlungsstreitigkeiten und Chargebacks entscheiden.

Eine genehmigte Rückerstattung erfolgt grundsätzlich über das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel. Nach Angaben von Gumroad können Kreditkartenrückzahlungen üblicherweise 5 bis 10 Geschäftstage benötigen; PayPal-Rückzahlungen werden in der Regel schneller angezeigt. Maßgeblich sind die tatsächlichen Abläufe von Gumroad und des Zahlungsanbieters.

09 / GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT

Gesetzliches Widerrufsrecht

Für Verbraucher können bei Fernabsatzverträgen gesetzliche Widerrufsrechte bestehen. Bei nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellten digitalen Inhalten kann das Widerrufsrecht nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen vorzeitig erlöschen.

Dazu gehören insbesondere der Beginn der Vertragserfüllung, die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zum vorzeitigen Beginn, die Bestätigung seiner Kenntnis vom möglichen Verlust des Widerrufsrechts und die Bereitstellung der erforderlichen Vertragsbestätigung. Die notwendigen Erklärungen und die konkrete Kaufabwicklung erfolgen über den Gumroad-Checkout.

Diese Rückerstattungsrichtlinie ersetzt keine gesetzlich erforderliche Widerrufsbelehrung und kein gesetzlich vorgesehenes Muster-Widerrufsformular.

10 / DRITTANBIETER UND UPDATES

Drittanbieter und Updates

AURORA steht in keiner geschäftlichen Verbindung zu Cloud Imperium Games, Roberts Space Industries, Star Citizen oder VoiceAttack. Produkt- und Markennamen werden ausschließlich zur Beschreibung der Kompatibilität verwendet.

Änderungen an Drittsoftware können vorübergehend Anpassungen erforderlich machen. Solche Probleme werden nach Möglichkeit durch Updates, Hotfixes oder dokumentierte Workarounds behoben.

11 / KONTAKT UND ANBIETER

Kontakt und Anbieter

Ken Bemtgen | AURORA Systems
Hubertusstr. 5a
66693 Mettlach
Deutschland

E-Mail: support@aurora-systems.online
Discord: über den auf aurora-systems.online verlinkten AURORA-Server

12 / VORRANG GESETZLICHER RECHTE

Vorrang gesetzlicher Rechte

Sollte eine Bestimmung dieser Richtlinie ganz oder teilweise mit zwingendem Recht unvereinbar sein, bleiben die gesetzlichen Rechte des Kunden und die übrigen wirksamen Bestimmungen unberührt.