

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) COSYS DATA GmbH

Stand: 16.01.2023

## 1 Grundlagen

### 1.1 Geltung der AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen, welche die COSYS DATA GmbH, Jörgmayrstraße 12, 4111 Walding, FN 457489d (im folgenden "Betreiber" genannt) gegenüber dem Kunden erbringt. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt des vom Betreiber angenommenen Auftrages und dessen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allenfalls bestehenden sonstigen Geschäftsbedingungen des Betreibers. Der Betreiber liefert die Waren und erbringt die Dienstleistungen nur innerhalb Österreichs. Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist Deutsch.

Für Verträge mit Unternehmern gilt: Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sich der Betreiber diesen ausdrücklich und schriftlich unterworfen hat.

Die Geschäftsbedingungen des Betreibers gelten auch für künftige ergänzende Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigem Vertragsabschluss nicht nochmals darauf Bezug genommen werden sollte.

### 1.2 Zustandekommen des Vertrages, Beginn des Fristenlaufs

Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Betreiber und dem Kunden kommt zu Stande, wenn der Betreiber nach Zugang von Bestellung oder Auftrag eine (gegenüber Unternehmern schriftliche) Auftrags-Bestellbestätigung abgegeben hat, oder mit der tatsächlichen Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, Einrichtung von Web-Space oder Vornahme nötiger Bestellungen bei Dritten etc.) begonnen hat.

Für die Berechnung von Fristen betreffend Mindestvertragsdauer, Zeitraum eines allfälligen Kündigungsverzichts u.ä. gilt in allen Fällen, wo keine ausdrückliche Auftragsbestätigung erfolgt ist, sofern nicht anders vereinbart als Vertragsbeginn das Aktivierungsdatum und somit der Beginn der Leistungserbringung. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG (Konsumentenschutzgesetz) sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).

### 1.3 Rücktrittsrecht

Sofern der Kunde Verbraucher ist, sind auf Kundenverträge, die im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume des Betreibers (Fern- oder Auswärtsgeschäfte, § 1 FAGG) oder im Wege von Haustürgeschäften (§ 3 KSchG) abgeschlossen wurden, die entsprechenden Bestimmungen des FAGG bzw. KSchG anzuwenden.

Bei einem Haustürgeschäft kann der Kunde, sofern er Verbraucher im Sinn des KSchG und FAGG ist und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach § 3 KSchG) oder einem Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume (nach § 1 FAGG) abgeschlossen wurde, binnen 14 Tagen ohne Angaben von Gründen zurücktreten.

Die Widerrufsfrist beträgt:

1. im Falle eines Dienstleistungsvertrags vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.
2. im Falle eines Kaufvertrags vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware/n in Besitz genommen haben bzw. hat.
3. im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.
4. im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.
5. im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Damit der Kunde sein Widerrufsrecht ausübt, muss er dem Betreiber (Name, Anschrift und, soweit verfügbar, Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Die Erklärung des Rücktritts von einem Fern- oder Auswärtsgeschäft ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Verbraucher kann dafür das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B FAGG verwenden, bzw. im Annex 1 dieses Dokuments, oder auf der Homepage des Betreibers unter <https://www.cosys.cc/downloads/>.

Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über:

1. Dienstleistungen, wenn der Betreiber – auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach § 10 FAGG sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatte und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde,
2. Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind,
3. Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
4. die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer – mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers, verbunden mit dessen Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach Zurverfügungstellung einer Bestätigung nach § 7 Abs. 3 FAGG – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Lieferung begonnen hat,
5. dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat. Erbringt der Unternehmer bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder liefert er Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so steht dem Verbraucher hinsichtlich dieser zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren das Rücktrittsrecht zu.

### 1.3.1 Hinweise für eine möglichst reibungslose Abwicklung der Rücksendung

Der Kunde kann für die Rücksendungen den Retouren-Aufkleber verwenden. Weiters ist es empfehlenswert bei der Retouren-Einlieferung, dass sich der Kunde für seine Unterlagen bei der Post eine Bestätigung einholt. Die Nutzung des Retouren-Aufklebers ist kein "Muss", also keine

Voraussetzung für die Geltendmachung seines Rechts, vereinfacht und sichert für den Betreiber aber die Abwicklung.

#### **1.4 Folgen des Widerrufs**

Wenn der Kunde einen abgeschlossenen Vertrag widerruft, hat der Betreiber alle Zahlungen, die vom Kunden erhalten wurden, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die vom Betreiber angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Vertrags beim Betreiber eingegangen ist. Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall wird dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Im Falle von Kaufverträgen, in denen der Betreiber nicht angeboten hat, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, kann der Betreiber die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Wenn der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag Waren erhalten hat, hat er die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem der Kunde den Betreiber über den Widerruf des Vertrags unterrichtet hat, an den Betreiber (COSYS DATA GmbH, Jörgmayrstraße 12, 4111 Walding) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn der Kunde die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absendet. Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Der Kunde muss für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so hat der Kunde dem Betreiber einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde den Betreiber von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich des Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ist der Kunde Unternehmer, so ist ein Widerruf gem. Pkt. 1.4 gänzlich ausgeschlossen.

#### **1.5 Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich gekündigt werden, wobei die Kündigung mit Ende des darauffolgenden Monats wirksam wird.

Wenn ein Kündigungsverzicht für einen bestimmten Zeitraum (für Verbraucher maximale anfängliche Mindestvertragsdauer bis zu 24 Monaten) vereinbart ist, kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn vollständig verstrichen ist. Wird der Vertrag vor Ablauf dieses Zeitraumes durch außerordentliche Kündigung seitens des Betreibers beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Berechnung des Restentgelts: fixes Entgelt, das bei aufrechtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

Allfällige Entgelte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen sind vertraglich zu vereinbaren.

#### **1.6 Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte**

Änderungen der AGB, allfällige Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können vom Betreiber vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website des Betreibers abrufbar (bzw. wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt). Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Der Betreiber behält sich bei Änderungen der für seine Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Personalkosten, Zusammenschaltungsgebühren, Stromkosten, TK-Leitungskosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) der Entgelte vor; bei Verbrauchern darf ein erhöhtes Entgelt nur verlangt werden, soweit der Eintritt der für die Entgeltänderungen maßgeblichen Umstände nicht vom Willen des Betreibers anhängig ist und darf bei Verbrauchern weiters nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsschluss zu erbringen sind. Dies gilt auch bei Änderung oder Neueinführung von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Entgeltes beeinflussen.

Für alle Änderungen gilt § 135 Abs 8 TKG 2021:

- Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch den Betreiber an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden.
- Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird dem Kunden der Inhalt der Änderungen, der Beginn von deren Wirksamkeit sowie dessen Recht, in diesem Falle den Vertrag gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 bis zum Zeitpunkt des Beginns der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen kostenlos außerordentlich zu kündigen, spätestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung) mitgeteilt. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatigen Frist ab Mitteilung der Änderung, wirksam. Im Falle einer berechtigten Kündigung durch den Endnutzer gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 endet der jeweilig betroffene Vertrag mit Zugang der Kündigungserklärung beim Betreiber, wobei bis dahin die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte gelten. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eingetretenen Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung besonders hingewiesen.

Bei der Änderung von Entgelten ist ein Kündigungsrecht des Kunden dann ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß einem in der Preisliste angegebenen oder sonst vereinbarten Index angepasst werden. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

## **1.7 Übertragung von Rechten und Pflichten; Verbot des Wiederverkaufs; Nutzung**

Ohne die vorherige (und außer bei Verbrauchern) schriftliche Zustimmung sind die Kunden des Betreibers nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Ausgenommen hiervon sind lediglich einzelne Rechte wie zB. Rückforderungsrechte.

Der Betreiber ist ermächtigt, seine Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden und wird den Kunden hiervon verständigen. Das gilt nicht für Verbrauchergeschäfte; das Recht zum Einsatz von Erfüllungsgehilfen bleibt unberührt.

Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte bedarf der ausdrücklichen, und - außer gegenüber Verbrauchern - schriftlichen Zustimmung des Betreibers. Sofern ein Wiederverkauf vereinbart wurde, sind Wiederverkäufer jedenfalls zur Überbindung dieser Geschäftsbedingungen an ihre Vertragspartner verpflichtet und stellen den Betreiber diesbezüglich schad- und klaglos.

## **1.8 Keine Vollmacht der Mitarbeiter des Betreibers**

Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer des Betreibers haben keine Vollmacht, für den Betreiber Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegen zu nehmen. Eine Vollmachtsbeschränkung der Vertriebspartner oder der Vertriebsmitarbeiter des

Betreibers wirkt gegenüber Verbrauchern nur, wenn sie von der Vollmachtsbeschränkung Kenntnis hatten.

## **2 Leistungen aus diesem Vertrag**

### **2.1 Leistungen des Betreibers**

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den (allfälligen) sich darauf beziehenden (bei Unternehmern schriftlichen) Vereinbarungen der Vertragsparteien.

Bei Internetdienstleistungen ist insbesondere zu beachten, dass der Zugang, sofern nicht ausdrücklich und – außer bei Verbrauchern – schriftlich anderes vereinbart wurde, nur eine Einzelplatznutzung durch den Kunden gestattet.

Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen bzw. können beim Betreiber angefragt werden.

### **2.2 Frist bei der Bereitstellung der Leistungen**

Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt in der im jeweiligen Auftragsformular oder in der Auftragsbestätigung vereinbarten Frist bzw nach dem Zeitpunkt, wo der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Pkt. 2.4) geschaffen hat (kurz "Bereitstellungsfrist").

Wird die Bereitstellungsfrist aus Gründen, die vom Betreiber zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich der Betreiber, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 13,-- exkl USt pro Woche der Überschreitung der Bereitstellungsfrist zu gewähren, wenn die Bereitstellungsfrist um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung der Bereitstellungsfrist auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen des Betreibers sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüberhinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

### **2.3 Störungsbehebung**

Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche vom Betreiber zu verantworten sind, werden spätestens innerhalb von zwei Wochen behoben. Bei Überschreitung dieser Frist gilt Pkt. 2.2 sinngemäß.

Der Kunde hat den Betreiber bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und dem Betreiber oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird der Betreiber bzw. von ihm beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde dem Betreiber jeden ihm dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz € 125,-- inkl. USt.; Fahrtkosten € 0,50 inkl. USt. je Kilometer) zu ersetzen.

### **2.4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmerendeinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung vom Betreiber beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und alle erforderlichen Aufklärungen leisten (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

## 2.5 Dienstqualität und Verkehrsmanagementmaßnahmen

Der Betreiber trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird.

Der Umfang der angebotenen Dienste und die Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität sowie bei unangemessener Reaktion des Betreibers auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken richtet sich nach den Haftungsbestimmungen des Pkt 7.

Wir messen unser Netz mehrmals täglich, um Überlastungen zu vermeiden. Der Verkehr in unserem Netz wird auf folgende Weise gemessen: SNMP/RRD Tool. Weitere Informationen entnehmen sie unserer Webseite unter <https://www.cosys.cc>.

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann den Betreiber rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn der Betreiber verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den Betreibers Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit des Netzes zu schützen, setzt der Betreiber Verkehrsmanagementmaßnahmen ein.

Durch Verkehrsmanagementmaßnahmen kann sich die Leistung ihres Internetzugangprodukts in verschiedenen Verkehrskategorien für die Dauer der außergewöhnlichen Verkehrsauslastung verschlechtern. Wenn es zu einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung kommt, kann, sofern eine eindeutige Erkennbarkeit dieser Services durch Übertragungsprotokolle, Verkehrsflussverhalten oder Verträge mit den Serviceanbietern möglich ist, eine Anpassung der verfügbaren Ressourcen für spezielle Verkehrskategorien (z.B. Video Streaming, P2P ...) erfolgen. Dadurch kann eine generelle Serviceverfügbarkeit weiterhin im Rahmen der vorhandenen Netzressourcen sichergestellt werden. Jegliche Analysen, die im Rahmen der Verkehrsmanagementmaßnahmen durch uns erfolgen, lassen keine personenbezogenen Rückschlüsse auf die von Ihnen aufgerufenen Inhalte zu und haben keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre oder den Schutz ihrer persönlichen Daten.

Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

## 2.6 Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch den Betreiber

Dem Kunden verkaufte Waren oder Geräte stehen bis zur vollständigen Bezahlung unter Eigentumsvorbehalt.

Sofern dem Kunden vom Betreiber Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum des Betreibers, selbst dann, wenn sie installiert worden sind, und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend an den Betreiber zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis in Rechnung gestellt, sofern nicht anderes vereinbart wurde. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Schonung zu verwenden, bei einer Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von gemieteten Endgeräten sowie Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich vom Betreiber oder von deren Beauftragten vorgenommen.

Informationen über eine etwaige Entriegelung des Endgeräts sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Informationen über eine etwaige Kostenanlastung für Endgeräte sind den Entgeltbeschreibungen zu entnehmen.

Sollte sich der Endnutzer im Falle der berechtigten Auflösung des Vertrags vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer dafür entscheiden, ein allfällig überlassenes Endgerät zu behalten, wird eine Abschlagszahlung verrechnet, deren Höhe aus den jeweiligen Vertragsdokumenten hervorgeht.

## 2.7 Datenvolumen

Der Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

## 2.8 Download- und Upload Geschwindigkeit

Die Minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die Maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit kann den Entgeltbestimmungen des Betreibers entnommen werden.

## 2.9 Rechtsbehelfe

Sollte der Betreiber die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig oder wiederkehrend unterschreiten, dann stehen dem Kunden entsprechende gesetzliche Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Betreiber ist aber in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich (zB durch Tausch des Modems) oder mit einem unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden sein, kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der 2.Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die Unterschreitung der angegebenen Werte nicht bloß geringfügig ist.

## 2.10 Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte, können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit 1 Jahr gemäß ASTG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) auf schriftliche Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und Betreiber über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) findet man weiter Informationen, zB Verfahrensrichtlinien.

# 3 Welchen Einfluss haben die in Artikel 3 Abs. 5 TSM-VO genannten anderen Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer in einem Vertrag abschließt, in der Praxis auf die diesem Endnutzer bereits gestellten Internetzugangsdienste?

## 3.1 IP-TV

Wenn der Kunde gleichzeitig IP-TV sieht und im Internet surft, gilt folgendes:

- Grundsätzlich werden dem Kunden, sofern technisch möglich, für IP-TV zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung gestellt;
- Wenn der Kunde einen HD-Sender (High Definition) sieht, verbraucht er bis zu 15 Mbit/s Downstream;
- Es besteht auch die Möglichkeit, dass der Kunde eine priorisierte virtuelle Netzwerkumgebung erhält.

## 3.2 VoIP/IP-Sprachtelefonie:

Wenn der Kunde gleichzeitig VoIP verwendet und im Internet surft, gilt folgendes:

- a) Grundsätzlich werden dem Kunden, sofern technisch möglich, für VoIP zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung gestellt;
- b) Es gilt allerdings zu beachten, dass die jeweils tatsächlich benötigte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodex abhängig ist.

## 4 Entgelte und Entgeltänderungen

### 4.1 Entgelte

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die festgesetzten Entgelte für den Internetzugang nur den "reinen" Internetzugang (Internet-Konnektivität) umfassen, nicht aber z.B. Übertragungsgebühren (z.B. Telefonkosten) oder Gebühren, die von Dritten für die Nutzung von Diensten im Internet verlangt werden, - sofern nichts anderes (für Unternehmer: schriftlich) vereinbart oder in der Preisliste angegeben ist. Bei Lieferungen durch den Betreiber gelten die vereinbarten Preise ab dem Lager des Betreibers; allfällige Verpackungs- und Versandkosten sind, sofern nicht anders vereinbart, vom Kunden zu tragen.

Die Preise verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise angegeben.

Im Übrigen wird ausdrücklich Wertbeständigkeit aller laufenden Entgelte vereinbart. Als Maß der Berechnung der Wertbeständigkeit dient der vom Österreichischen Statistischen Zentralamt monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex (VPI 2020 = 100) oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Bezugsgröße für diesen Vertrag dient die für den Monat des Vertragsabschlusses errechnete Indexzahl. Sofern es sich um ein Verbrauchergeschäft handelt, werden jedenfalls während der ersten zwei Monate ab Vertragsabschluss keine Preisveränderungen – es sei denn, diese wurden im Einzelnen ausdrücklich ausgehandelt – in Rechnung gestellt.

### 4.2 Entgeltbestandteile

Es wird zwischen monatlichen fixen (z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Grundgebühr für den Fernsprechanschluss bzw. die Mietleitung, Entgelte für die Nutzung einer Internet-Standleitung, für die Domain-Registrierung und für die allfällige Miete von Endgeräten und Zubehör), variablen (abhängig vom Datentransfervolumen oder Verbindungsdauer) und einmaligen Entgelten (z.B. Herstellung des Fernsprechanchlusses, Einrichtungs- und Installationsgebühren für Internetzugang bzw. Mietleitungen und Einrichtungsgebühr für die Domain-Registrierung) unterschieden.

### 4.3 Änderung der Entgelte

Für Änderungen der Entgelte gilt Pkt. 1.6.

### 4.4 Nachverrechnung von Volums-Überschreitungen bei „Fair Use“ Produkten mit volumsbasierender Mißbrauchsbegrenzung

Der Kunde akzeptiert, die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder im Anmeldeformular vereinbarten Volumsbegrenzungen. Bei Produkten, die als „Fair Use“ Produkt geführt werden und eine volumsbasierende Mißbrauchsbegrenzung enthalten, behält sich der Betreiber bei einer Überschreitung dieser Begrenzung von mehr als 20 % in einem Monat eine Verrechnung nach dem in den Entgeltbestimmungen vereinbarten Volumspreis pro Volumseinheit über dem gesetzten Limit vor.

## 5 Zahlungen

### 5.1 Abrechnung

Die Entgelte werden jeweils zum Ersten eines Kalendermonat im Voraus verrechnet, sofern sich aus den AGB nichts anderes ergibt bzw. dies nicht anders (bei Unternehmen: schriftlich) vereinbart ist.



## 5.2 Zahlungsart

Die Zahlung erfolgt im Bankeinzugsverfahren 3 Tage nach Rechnungslegung. Sofern der Betreiber der Zahlung mit Zahlschein zustimmt, kann die Zustimmung zu dieser Zahlungsart jederzeit vom Betreiber widerrufen werden. Der Kunde hat diesfalls unverzüglich die Umstellung auf Bankeinzug vorzunehmen und dem Betreiber nachzuweisen. Der Widerruf der Bezahlung per Zahlschein ist gegenüber Verbrauchern unzulässig.

## 5.3 Fälligkeit

Sofern nicht anders vereinbart, sind Zahlungen prompt bei Rechnungserhalt ohne Abzüge fällig. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Auftrag bzw. Bestellung. Im Zweifel können einmalige Kosten unmittelbar nach Vertragsabschluss bzw. Lieferung, laufende verbrauchsabhängige Kosten monatlich im Vorhinein und laufende verbrauchsabhängige Kosten monatlich im Nachhinein, verrechnet werden.

Bei Kauf wird der vereinbarte Preis nach erfolgter Installation bzw. nach Versand der Geräte in Rechnung gestellt und ist nach Erhalt der Lieferung und der Rechnung innerhalb von 3 Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig.

## 5.4 Zahlungsverzug, Verzugszinsen

Der Betreiber ist bei Zahlungsverzug berechtigt, sämtliche zur zweckmäßigen Rechtsverfolgung notwendigen Kosten zu verrechnen. Für beide Vertragsparteien kommen Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. zur Anwendung.

## 5.5 Einwendungen gegen die Rechnung

Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Sollten sich nach einer Prüfung durch den Betreiber die Einwendungen des Kunden aus Sicht des Betreibers als unberechtigt erweisen, hat der Kunde die Möglichkeit ein Streitbeilegungsverfahren bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungsbehörde zu beantragen (siehe dazu Pkt. 5.7).

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme des Betreibers, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. Der Betreiber wird Verbraucher auf alle in diesem Pkt. 5.6 genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

## 5.6 Perioden der Rechnungslegung

Sollte das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 10,- (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich der Betreiber vor, für diesen Abrechnungszeitraum keine Rechnung zu legen und das Entgelt zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung zu stellen, wobei der Abrechnungszeitraum von drei Monaten nicht überschritten wird.

## 5.7 Streitbeilegung

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, Ansprüchen aus dem Universaldienst oder eine behauptete Verletzung des TKG 2021 sowie der auf dessen Grundlage erlassenen Verordnungen und Bescheide) der Regulierungsbehörde vorlegen. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde, die auch nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (§ 205 TKG 2021 iVm § 4 Abs. 1 Z 2 ASStG BGBl.

I Nr. 105/2015 in der jeweils gültigen Fassung) tätig wird, wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

Der Betreiber ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme des Betreibers auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Nach dieser Frist ist nur noch eine gerichtliche Klärung möglich. Ein Rechnungseinspruch ist schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung beim Betreiber zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist der Betreiber nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbelegungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

## **5.8 Fälligkeit des Rechnungsbetrages bei Einwendungen**

Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Der Betreiber kann in diesem Fall jedoch einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen. Der Aufschub der Fälligkeit endet, wenn nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Unternehmers auf den Einspruch ein Antrag auf Streitschlichtung gem. § 205 TKG 2021 gestellt wird.

## **5.9 Entgeltpauschalierung bei Entgeltstreitigkeiten**

Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw. falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht, soweit der Betreiber einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft macht.

## **5.10 Aufrechnung**

Die Gegenverrechnung mit offenen Forderungen gegenüber dem Betreiber und die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber vom Betreiber nicht anerkannter Forderungen des Kunden, ist ausgeschlossen.

In Abänderung dieses Punktes gilt für Verbrauchergeschäfte: Die Aufrechnung mit offenen Forderungen gegenüber dem Betreiber ist nur möglich, sofern entweder der Betreiber zahlungsunfähig ist oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, oder die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt, oder vom Betreiber anerkannt worden ist.

## **5.11 Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes für Kunden**

Rechte des Kunden, seine vertraglichen Leistungen nach § 1052 ABGB zur Erwirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung zu verweigern, sowie seine gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind insgesamt ausgeschlossen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

## **5.12 Entgeltnachweis**

Die Kundenrechnung (Entgeltnachweis) enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen, für variable Leistungen, für einmalig fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Mehrwertsteuer, Mehrwertsteuer, Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer, sowie allenfalls gewährte Rabatte. Bei Einzelentgeltnachweisen, welche dem Kunden auf dessen Wunsch unentgeltlich in Papierform übermittelt wird, sind die Angaben entsprechend den Bestimmungen der Einzelentgeltverordnung (abrufbar auf [https://www.rtr.at/de/tk/EEN\\_V\\_2011](https://www.rtr.at/de/tk/EEN_V_2011)) enthalten.

Der Kunde hat – über einen allfälligen Einzelentgeltnachweis hinaus – nur dann Anspruch auf Auflistung seiner Zugangsdaten, Logfiles, Proxyauswertungen etc (sofern technisch möglich und rechtlich zulässig), wenn eine gesonderte (und bei Unternehmern schriftliche) Vereinbarung über die Speicherung und Zurverfügungstellung derartiger Daten getroffen wurde.

## **6 Gewährleistung**

### **6.1 Gewährleistungsfrist**

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern 24 Monate ab Warenerhalt, in allen anderen Fällen 6 Monate. Diese Frist verlängert sich bei Abzahlungsgeschäften mit Verbrauchern bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung, wobei dem Kunden die Geltendmachung seines gewährleistungsrechtlichen Anspruches vorbehalten bleibt, wenn er bis dahin dem Betreiber den Mangel angezeigt hat.

Kommt ein Austausch oder eine Verbesserung nicht in Betracht (nicht möglich, zu hoher Aufwand, unzumutbar, Fristverzug), dann hat der Käufer Anspruch auf Preisminderung bzw., wenn der Mangel nicht geringfügig ist, Aufhebung des Vertrages (Wandlung). Der Ersatz von (Mangel-) Folgeschäden, sowie sonstigen Sachschäden, Vermögensschäden und Schäden Dritter gegen den Kunden, sofern es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft handelt, ist ausgeschlossen.

### **6.2 Behebung von Mängeln**

Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen des Betreibers entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Preisminderung ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel innerhalb von 14 Werktagen schriftlich und detailliert angezeigt hat. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen. Dieser Pkt. 6.2 gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

### **6.3 Gewährleistungsausschluss**

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht vom Betreiber bewirkter Anordnung und Montage (dies gilt nicht, sofern die Selbstmontage durch den Kunden oder Dritte vereinbart war und fachmännisch erfolgte oder im Fall von zulässigen und fachmännisch erfolgten Ersatzvornahmen durch den Kunden oder Dritte, weil der Betreiber trotz Anzeige des Mangels seiner Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist), Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Beanspruchung über den vom Betreiber angegebenen Leistungsrahmen, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien durch den Kunden oder mit ihm in Verbindung stehenden Dritten entstehen; dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunde gestelltes Material zurückzuführen sind. Der Betreiber haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb seines Einflussbereiches liegen. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

### **6.4 Mängelrüge**

Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung für jegliche Gewährleistungsansprüche die Erhebung einer unverzüglich und schriftlich detaillierten und konkretisierten Mängelrüge innerhalb von 14 Werktagen nach Erkennbarkeit des Mangels.

### **6.5 Ausschluss der Aktualisierungspflicht und der Pflicht zur aktuellsten verfügbaren Version**

Der Betreiber ist nicht dazu verpflichtet, dem Kunden die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version einer digitalen Leistung zur Verfügung zu stellen.

Der Betreiber ist nicht dazu verpflichtet, dem Kunden Aktualisierungen für digitale Leistungen und Waren mit digitalen Elementen zur Verfügung zu stellen. Bei Verbrauchern trifft dies nur dann zu, wenn

der Verbraucher bei Vertragsabschluss einer Abweichung von der Aktualisierungspflicht gem. § 7 Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) ausdrücklich und gesondert zugestimmt hat, nachdem er von dieser Abweichung eigens in Kenntnis gesetzt worden ist.

## **6.6 Garantie**

Die Garantie ist beim Hersteller des Endgeräts (Modem, Router, Repeater, Telefon, ...) geltend zu machen und erfolgt nach dessen Bestimmungen. Etwaige Garantiebedingungen entnehmen Sie bitte den Garantiebedingungen des Herstellers. Durch die Inanspruchnahme der Garantie wird die gesetzliche Gewährleistung nicht eingeschränkt.

## **6.7 Gefahrübergang bei bestellten Endgeräten**

Beim Versand der Ware bei Verbrauchergeschäften geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert wird. Hat aber der Verbraucher selbst den Beförderungsvertrag geschlossen, ohne dabei eine unsererseits vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit zu nützen, so geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung der Ware an den Beförderer über.

# **7 Haftung des Betreibers; Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden**

## **7.1 Haftungsausschluss**

Der Betreiber haftet gegenüber Unternehmern für Schäden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht jedoch für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen Personenschäden).

Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegen den Betreiber die zeitlich angemessene, schriftliche detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.

## **7.2 Haftungsausschluss des Betreibers hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von E-Mails**

Der Betreiber betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, dass diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

Insbesondere kann aus technischen Gründen nicht zugesichert werden, dass E-Mails auch ankommen oder diesbezügliche Fehlermeldungen verschickt werden. Insbesondere aufgrund von (vom Betreiber oder vom Kunden eingerichteten) Spam-Filtern, Virenfiltern etc. kann die Zustellung von E-Mails verhindert werden. Der Betreiber übernimmt hierfür keinerlei Haftung, außer der Betreiber hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw. Beschränkungen bleiben unberührt.

IP-Konnektivität zu anderen Netz-Betreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber (acceptable use policy). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen Betreiber Dienste kann daher nicht zugesichert werden.

Der Betreiber behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen des Betreibers unabhängig sind.

Bei höherer Gewalt, Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, Einschränkungen der Leistungen anderer Netz-Betreiber, technischen Änderungen der Telefonnetze oder sonstigen Anlagen oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. Der Betreiber haftet für Schäden aus derartigen Ausfällen nicht, sofern sie nicht von ihm vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw. Beschränkungen bleiben unberührt.

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. Der Betreiber übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird keine Haftung für Datenverluste übernommen; bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Datenverlust vom Betreiber nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

Festgehalten wird, dass für Verbraucher jedenfalls, unabhängig vom Verschulden des Betreibers, Gewährleistungsansprüche bestehen können und diese durch die vorstehende Regelung nicht berührt werden; siehe dazu Pkt. 6.

### **7.3 Haftungsausschluss des Betreibers hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc.**

Weiters haftet der Betreiber nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) von Dritten, die vom Betreiber zugestellt werden, sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage des Betreibers oder über eine Information durch den Betreiber erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (zB. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). Der Betreiber übernimmt für Schäden aus Obengenanntem keine Haftung; bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Betreiber nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

### **7.4 Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Kunden; Pflichten des Kunden**

Der Betreiber haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.

#### **7.4.1 Schutz des Internetzugangs**

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter, Zugangs- und Zahlungsdaten geheim zu halten und hat hierfür angemessene Vorkehrungen bzw. Sicherheitsmaßnahmen zu treffen. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.

Der Kunde haftet, mit Ausnahme von Mehrwertdiensten, für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses bzw. seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht vom Betreiber zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche des Betreibers bleiben unberührt.

#### **7.4.2 Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz**

Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise so zu gebrauchen, dass diese zur Beeinträchtigung Dritter führt, bzw. für den Betreiber oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.

Der Kunde verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für den Betreiber oder für Dritte Schwierigkeiten aufgrund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (zB offener Mailrelais), ist der Kunde zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist der Betreiber zur sofortigen Sperre des Kunden bzw. zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (zB Sperre einzelner Ports). Der Betreiber wird sich bemühen, dass jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. Der Betreiber wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

#### **7.4.3 Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften**

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber dem Betreiber die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, den Betreiber vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letzterer wegen vom Kunden in den Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird der Betreiber in Anspruch genommen, so steht ihm allein die Entscheidung zu, wie er reagiert (Streiteinlassung, Vergleich etc.); der Kunde kann diesfalls - außer im Fall groben Verschuldens des Betreibers – nicht den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben.

#### **7.4.4 Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen**

Der Kunde ist verpflichtet, den Betreiber von jeglicher Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um dem Betreiber die Problembehebung zu ermöglichen, bevor er andere Firmen mit einer Problembehebung beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt der Betreiber für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma), keine Haftung.

### **7.5 Besondere Bestimmungen für Firewalls**

Bei Firewalls, die vom Betreiber aufgestellt, betrieben und/oder überprüft wurden, geht der Betreiber prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt im Rahmen des jeweiligen Stands der Technik vor. Der Betreiber weist allerdings darauf hin, dass absolute Sicherheit durch Firewall-Systeme nicht erreicht werden kann.

Die Haftung des Betreibers für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen. Bei Verbrauchergeschäften gilt dies nur, wenn der Betreiber nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

Der Betreiber weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Vertragspartners oder seiner Gehilfen und Mitarbeiter ebenso nicht übernommen wird, wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis des Betreibers.

### **7.6 Haftungsausschluss des Betreibers bei Verletzungen des Kunden durch Dritte**

Stehen dem Kunden schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch vom Betreiber für andere Kunden des Betreibers gespeicherte Informationen in seinen Rechten verletzt wurde, haftet der Betreiber (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbeschränkungen und –ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn er keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hat oder kein qualifizierter Hinweis auf die Rechtsverletzung vorliegt (vgl. ISP - A Code of Conduct – Allgemeine Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers, abrufbar auf [www.ispa.at](http://www.ispa.at)).

### **7.7 Rechtsbehelfe bei Nichteinhaltung der vereinbarten Bandbreite gemäß Art. 4 Abs. 1 lit e TSM-VO**

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom Betreiber angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Der Kunde hat vorerst die

Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von Betreiber. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für den Betreiber unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für den Betreiber mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Der Betreiber ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für den Betreiber mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn der Betreiber die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

## 8 Vertragsdauer und Kündigung; Sperre

### 8.1 Vertragsdauer und Kündigungsfrist

#### 8.1.1 Verträge über Kommunikationsdienste

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über **Internetzugangsdienste** und **nummernabhängige interpersonelle Kommunikationsdienste** (Telefonie) sowie für zusammen mit zumindest einem dieser Dienste angebotenen zusätzlichen Dienste (Bündelprodukte).

Zwischen den Vertragspartnern abgeschlossene Verträge sind auf unbestimmte Zeit oder die vereinbarte bestimmte Zeit abgeschlossen.

Ist **keine** Vereinbarung über einen **Kündungsverzicht** oder keine sonstige Vereinbarung über die **Vertragsdauer** (insb. Befristung oder Mindestvertragsdauer) getroffen, sind Verträge **auf unbestimmte Zeit** (unbefristet) geschlossen. Hinsichtlich der Kündigung derartiger Verträge gilt folgendes:

- a. Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht können solche Verträge jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen. Sofern ein Klein- und Kleinstunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich auf dieses Recht verzichtet hat, kommt stattdessen die Rechtsfolge von Punkt b zur Anwendung.
- b. Kunden, die nicht unter die in Punkt a genannten Kategorien fallen, können solche Verträge jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen, wobei die Kündigung mit Ende des auf den Ausspruch der Kündigung folgenden Monats wirksam wird.

Falls der Vertrag auf eine **vereinbarte bestimmte Zeit** (Befristung) abgeschlossen wurde, gilt folgendes:

- a. Für Kunden, die Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht sind, endet der Vertrag mit Ablauf der vereinbarten bestimmten Zeit, wobei diese maximal 24 Monate betragen darf, ohne dass es zu einer automatischen Vertragsverlängerung kommt. Sofern ein Klein- und Kleinstunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich auf die Anwendung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen verzichtet hat, kommt hingegen die Rechtsfolge von Punkt b zur Anwendung.
- b. Für alle sonstigen Kunden, die nicht unter die in Punkt a genannten Kategorien fallen, verlängert sich das Vertragsverhältnis jeweils automatisch um die ursprüngliche Vertragsdauer, sofern es nicht von einem Teil durch schriftliche Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich gekündigt wird, wobei die Kündigung mit Ende des auf den Ausspruch der Kündigung folgenden Monats wirksam wird.

Falls der Vertrag mit einer **Mindestvertragsdauer** abgeschlossen wurde, kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn gerechnet vollständig verstrichen ist. Wird der Vertrag vor Ablauf dieses Zeitraumes durch außerordentliche Kündigung seitens des Betreibers beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Dieses berechnet sich anhand des Entgelts, das bei aufrehtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

Für jene Kunden, die Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht sind, gilt im Falle von mit Mindestvertragsdauer abgeschlossenen Verträgen darüber hinaus folgendes:

- a. Die Mindestvertragsdauer beträgt maximal 24 Monate.
- b. Der Kunde wird durch den Betreiber auf einem dauerhaften Datenträger über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informiert. Diese Information erfolgt zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, um den Vertrag zum Ende der Mindestvertragsdauer beenden zu können.

Die Punkte a und b gelten jedoch nicht, wenn ein Klein- oder Kleinstunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich auf die Anwendung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen verzichtet hat.

Allfällige Entgelte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen sind vertraglich zu vereinbaren.

### 8.1.2 Sonstige Verträge

Die folgenden Bestimmungen gelten für alle Verträge, die nicht von Abschnitt 8.1.1 (Verträge über Kommunikationsdienste) erfasst sind, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Zwischen den Vertragspartnern abgeschlossene Verträge über den Bezug von Dienstleistungen oder sonstigen Dauerschuldverhältnissen sind auf unbestimmte Zeit oder die vereinbarte bestimmte Zeit abgeschlossen. Im letzteren Fall verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch jeweils um die ursprüngliche Vertragsdauer, sofern sie nicht von einem Teil durch schriftliche Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich gekündigt wird, wobei die Kündigung mit Ende des darauf folgenden Monats wirksam wird. Verbraucher werden auf ihr Kündigungsrecht und die im Fall der Nichtausübung eintretenden Rechtsfolgen (Vertragsverlängerung) ausdrücklich, rechtzeitig und zeitnah zum Beginn der einmonatigen Frist, hingewiesen. Ist keine Vereinbarung über einen Kündigungsverzicht oder eine sonstige Vereinbarung über die Vertragsdauer getroffen, sind Verträge auf unbestimmte Zeit geschlossen und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündbar, wobei die Kündigung mit Ende des darauffolgenden Monats wirksam wird.

## 8.2 Kündigungsrecht im Falle des Wohnsitzwechsels

Im Falle eines Vertrags, der zumindest einen Internetzugangsdienst umfasst, haben Verbraucher im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort angeboten wird. Der Betreiber wird in diesem Fall als Aufwandentschädigung das für die Aktivierung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt verrechnen. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt, wobei der Betreiber für ein vom Verbraucher einbehaltenes Endgerät eine Abschlagszahlung verrechnen darf (siehe Pkt. 2.6 der AGB).



### 8.3 Kündigung von Bündelprodukten

Im Falle von Bündelprodukten iSd § 136 TKG 2021, bei denen neben einem Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst weitere Dienste oder Endeinrichtungen inkludiert sind, ist der Verbraucher, der wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen zur Beendigung einzelner Bestandteile des Bündels berechtigt ist, auch zur Kündigung der anderen Bestandteile des Bündels berechtigt.

### 8.4 Dienstunterbrechung und Vertragsauflösung bei Zahlungsverzug

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch den Betreiber.

Der Betreiber ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 143 TKG 2021 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt.

### 8.5 Sonstige Gründe für Vertragsauflösung und Dienstunterbrechung; Sperre bzw teilweise Sperre

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten

- a) Zahlungsverzug bzw bei eingeleitetem Insolvenzverfahren der Zahlungsverzug von nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens fällig gewordenen Forderungen
- b) die Abweisung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens
- c) die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden
- d) die Einleitung eines Liquidationsverfahrens
- e) Tod des Teilnehmers
- f) wenn bei Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird
- g) der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes
- h) ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen
- i) Mehrfachnutzung von Einzelplatzaccounts durch oder mit Kenntnis bzw Kennen müssen des Nutzers
- j) Verursachung eines Datentransfers, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet
- k) Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen iSv Pkt. 7.4.2

Die Punkte a) – d) sind nicht wirksam gegenüber Verbrauchern, gegenüber Unternehmern nur nach Maßgabe des § 25a und § 25b IO, und gelten nicht als wichtige Gründe, sofern Vorauszahlung oder Sicherstellungen vereinbart wurden, die einer Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation des Betreibers entgegenstehen.

Der Betreiber kann nach eigenem Ermessen nicht nur mit Vertragsauflösung, sondern stattdessen auch mit Dienstunterbrechung vorgehen. Der Betreiber ist weiters bei Verdacht von Verstößen nicht nur zur gänzlichen, sondern auch zur bloß teilweisen Sperre berechtigt. Insbesondere kann der Betreiber bei Rechtsverletzungen, die auf gehosteten Websites gespeicherte Information entfernen oder den Zugang zu ihr sperren. Der Betreiber wird sich bemühen, dass jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. Der Betreiber wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch den Betreiber aus wichtigem Grund bleibt jedenfalls unberührt.

### 8.6 Entgeltanspruch und Schadenersatz bei vorzeitiger Auflösung bzw. Sperre

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw. Dienstabschaltung, die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, erfolgen, lassen den Anspruch des

Betreibers auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum nächsten Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

Eine vom Kunden zu vertretende Sperre der Leistungserbringung wird gemäß Leistungsbeschreibung vergewährt; darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche des Betreibers bleiben vorbehalten.

Überhaupt kann stets, wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen des Betreibers gefährdet erscheint, die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden; dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Kunden bereits wegen Zahlungsverzug mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die den Betreiber zu einer vorzeitigen Vertragsauflösung gem. Pkt. 8.4 und 8.5 berechtigen würden.

## **8.7 Keine Verpflichtung zur weiteren Leistungserbringung vom Betreiber bei Beendigung; Löschung von Inhaltsdaten des Kunden**

Der Kunde wird ausdrücklich darauf verwiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, der Betreiber zur Fortsetzung der vereinbarten Dienstleistung nicht mehr verpflichtet ist. Er ist daher zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Inhaltsdaten berechtigt. Der rechtzeitige Abruf, die Speicherung und Sicherung solcher Inhaltsdaten vor Beendigung des Vertragsverhältnisses liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung kann der Kunde daher keinerlei Ansprüche dem Betreiber gegenüber ableiten.

# **9 Datenschutz**

## **9.1 Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht**

Der Betreiber und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 161 TKG 2021 und den Geheimhalteverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.

Der Kunde kann der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz des Betreiber ist, oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

## **9.2 Sicherheit von Daten und Integrität von Einrichtungen**

Der Betreiber schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Der Betreiber kann jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, beim Betreiber gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden.

Der Betreiber stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen des Betreibers dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen des Betreibers wird dieser je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **9.3 Information gem. § 165 Abs 3 TKG 2021 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten**

Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes 2021 verpflichten sich die Vertragspartner, Stammdaten nur im Rahmen der Leistungserbringung und nur für die im Vertrag vereinbarten Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Nutzerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 124 TKG 2021.

Seite 18 von 28

Soweit der Betreiber gemäß TKG 2021 in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird der Betreiber dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

Der Betreiber wird aufgrund § 160 Abs 3 Z 5 und § 166 Abs 1 TKG 2021 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Nutzers zu ermitteln und zu verarbeiten:

Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail-Adresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformationen, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses.

Stammdaten werden gem. § 166 Abs 3 TKG 2021 vom Betreiber spätestens nach der Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

#### **9.4 Verkehrsdaten**

Der Betreiber wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten erforderlich sind, insbesondere Source- IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 167 Abs 2 TKG 2021 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann, sofern der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb der Frist von drei Monaten die Rechnung nicht schriftlich beeinsprucht wurde. Im Streitfall wird der Betreiber diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird der Betreiber die Daten nicht löschen. Ansonsten wird der Betreiber Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nach wird der Betreiber außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen nicht vornehmen.

Die nach dem ersten Absatz gespeicherten Verkehrsdaten dürfen für Entgeltverrechnung oder Verkehrsabwicklung, Behebung von Störungen, Kundenanfragen, Betrugsermittlung oder Vermarktung der Kommunikationsdienste oder für die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verarbeitet werden und unterliegen eingeschränktem Zugang durch Personen, die in diesen Bereichen tätig sind.

#### **9.5 Inhaltsdaten**

Inhaltsdaten werden vom Betreiber nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird der Betreiber gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird der Betreiber die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen.

#### **9.6 Datenübermittlung bei Kreditkartenzahlung**

Weiters kann der Kunde separat von den vorliegenden Geschäftsbedingungen seine Zustimmung unterschriftlich erteilen, dass im Falle der von ihm gewünschten Zahlung durch Kreditkarte sämtliche Abrechnungsdaten in der zur Abrechnung notwendigen Form an das jeweilige Kreditkarteninstitut übermittelt werden dürfen.

#### **9.7 Aufnahme in das Nutzerverzeichnis**

Gemäß § 137 TKG 2021 kann der Betreiber ein öffentliches Nutzerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, E-Mail-Adresse und Internet-Adresse sowie auf Wunsch des Nutzers mit der Berufsbezeichnung erstellen. Der Betreiber ist zur Erstellung eines Nutzerverzeichnisses nicht verpflichtet. Auf ausdrücklichem Wunsch des Nutzers hat diese Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. Die genannten Daten werden nur für Zwecke der Benützung des öffentlichen Telefondienstes verwendet und ausgewertet. Eine Einteilung von Nutzern nach Kategorien

zur Erstellung und Herausgabe von Nutzerverzeichnissen ist gem. § 173 TKG 2021 zulässig, ansonsten wird der Betreiber keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.

## **9.8 Rufnummernunterdrückung**

Der Kunde hat die Möglichkeit zur Rufnummernunterdrückung abgehender und eingehender Anrufe gem. § 139 TKG 2021. Die Möglichkeiten zur Rufnummernunterdrückung sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Eine Ausnahme besteht für Fälle von Werbeanrufen gem. § 174 Abs 2 TKG 2021.

## **9.9 Verwendung von Daten für Vermarktungszwecke, Einverständnis zum Erhalt von E-Mail-Werbung**

Der Kunde kann separat von den vorliegenden Geschäftsbedingungen, seine jederzeit widerrufbare Zustimmung unterschriftlich erteilen, dass seine Verkehrsdaten gem. § 160 Abs 3 Z 6 TKG 2021 zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten des Betreiber, sowie zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen.

In diesem Fall erklärt sich der Kunde auf den Vertragsunterlagen einverstanden, vom Betreiber Werbung und Informationen betreffend Produkte und Services des Betreibers sowie von den in den Vertragsunterlagen angeführten Geschäftspartnern des Betreibers in angemessenem Umfang per E-Mail zu erhalten. Dabei bleiben die Daten des Kunden einschließlich seines Namens und seiner E-Mail-Adresse ausschließlich beim Betreiber. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen. Der Betreiber wird dem Kunden in jeder Werbe-E-Mail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen. Diese Regelung gilt gegenüber Verbrauchern nur in dem Ausmaß, als die konkreten Geschäftspartner namentlich bekannt gegeben wurden.

## **9.10 Überwachung des Fernmeldeverkehrs**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Betreiber gem. § 162 TKG 2021 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass der Betreiber gem. § 141 TKG 2021 zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen des Betreiber aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus.

Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetzes (ECG) zur Kenntnis, wonach der Betreiber unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen.

## **10 Datensicherheit**

Der Betreiber wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei ihm gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, beim Betreiber gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet der Betreiber dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

Für Verbrauchergeschäfte gilt: die Haftung des Betreibers ist ausgeschlossen, wenn dieser oder eine Person, für welche er einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

Die Übermittlung der Vertragsdaten erfolgt verschlüsselt mittels SSL Verfahren über das Internet übertragen. Der Betreiber sichert seine Website und sonstigen Systeme durch technische und organisatorische Maßnahmen gegen Verlust, Zerstörung, Zugriff, Veränderung oder Verbreitung der Daten durch unbefugte Personen.

## **11 Besondere Bestimmungen für leitungsgebundenes Kabelfernsehen**

### **11.1 Leistungsumfang**

Der Betreiber stellt dem Teilnehmer über die Kabelfernsehanlage das Programmpaket bis zum vereinbarten Übergabepunkt (Grundstücksgrenze, Anschlusspunkt im Keller oder bei im Laufraum geführten Kabel der Anschlusspunkt am Dachboden) zur Verfügung.

Leistungsgegenstand und somit Vertragsinhalt sind somit der Anschluss und reibungslose Betrieb jener Anlagen des Betreibers, die den Empfang der einzelnen Programme für den Kunden sicherstellen. Ausdrücklich nicht Vertragsinhalt sind alle außerhalb des Einflussbereiches des Betreibers liegenden technischen Einrichtungen, insbesondere Satelliten, Endgeräte des Kunden sowie der Inhalt und die Dauer der einzelnen Fernseh- und Hörfunkprogramme und deren Programmgestaltung.

Das Programmpaket, das nur als Ganzes bezogen werden kann, ist aus dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellen Entgeltbestimmungen bzw. der Kanalbelegungsliste des Betreibers ersichtlich. Die Entgeltbestimmungen und die Kanalbelegungsliste bilden einen integrierten Bestandteil des Anschlussvertrages. Änderungen des Programmpaketes sowie Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem Teilnehmer mitgeteilt und erlangen mit der Mitteilung auch für bestehende Verträge Wirksamkeit.

Für Konsumenten gilt abweichend von vorstehendem Satz folgendes: Änderungen des Programmpaketes, die dem Teilnehmer zumutbar sind, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind, werden mit der Mitteilung wirksam. Bei Änderungen des Programmpaketes, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen, insbesondere weil sie zu einer Erhöhung der Tarife führen, sowie bei Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt die Mitteilung unter entsprechender Anwendung der Bestimmungen des Punktes Änderungskündigung.

Der Teilnehmer ist ausschließlich zur privaten Nutzung (Empfang) des Programmpaketes berechtigt. Darüberhinausgehende Rechte – wie etwa das Recht zur öffentlichen Wiedergabe des Programmpaketes – werden auf Grund des Anschlussvertrages nicht übertragen. Der Teilnehmer wird der Betreiber gegenüber allen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos halten, die aus der vertragswidrigen Nutzung des Programmpaketes entstehen.

### **11.2 Vorzeitige Vertragsauflösung**

Beide Vertragspartner können den Vertrag aus wichtigem Grund gemäß Punkte 8.2 ff. vorzeitig auflösen.

Ebenfalls zur vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigen sonstige wesentliche Vertragsverletzungen. Wichtige Gründe sind, wenn die Kabelfernsehanlage durch höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter, die mit wirtschaftlich vertretbaren Mitteln nicht abgewehrt werden können, ganz oder teilweise stillgelegt wird oder teilweise stillgelegt wird oder entfernt werden muss.

Wird das Vertragsverhältnis durch einvernehmliche Auflösung oder fristlose Auflösung durch den Betreiber (aufgrund offener Forderungen), oder durch Eröffnung des Konkurses über das Vermögen des Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer beendet, so ist mit Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Zeit zwischen der Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer ein Restentgelt zu bezahlen. Das Restentgelt beträgt - soweit nichts anderes vereinbart ist - das für diesen Zeitraum anfallende Grundentgelt für TV und oder Internet oder ein Kombiprodukt.

### **11.3 Leistungsänderungen**

Der Kunde stimmt geringfügigen und zumutbaren Leistungsänderungen –sofern sie auch sachlich gerechtfertigt sind – zu, insbesondere ist er auch damit einverstanden, dass sich das Programmangebot, welches bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, geringfügig verändern kann.

Im Falle des dauernden Ausfalls eines vertragsgegenständlichen Programmes wird der Betreiber jedoch längstens binnen 3 Monaten ein adäquates Ersatzprogramm zur Verfügung stellen. Sollte dies nicht der Fall sein, steht dem Kunden, sofern er Konsument im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Ende des auf den Ausspruch seiner Kündigung folgenden Kalendermonates zu. Diese Kündigung hat schriftlich unter Angabe jenes Programmes, dessen Wegfall Grund für die Vertragsauflösung war, zu erfolgen.

#### **11.4 Preisgleitklausel**

Die laufenden Entgelte verändern sich in jenem Ausmaß nach oben oder unten, in denen sich – unabhängig vom Willen des Betreibers - unmittelbar mit dem Programm – und Leistungsangebot zusammenhängende Kosten (Abgaben, Steuern, Leitungskosten, Leitungsrechtsgebühren, Abgeltung von Urheberrechten und verwandten Schutzrechten sowie andere öffentliche Abgaben) ändern. Daraus resultierende Preiserhöhungen können bei Konsumentengeschäften jedoch keinesfalls vor Ablauf von 2 Monaten ab Vertragsabschluss wirksam werden.

#### **11.5 Änderungskündigung**

Im Falle sonstiger Kostensteigerungen – gegenüber Konsumenten jedoch frühestens nach 2 Vertragsmonaten – steht es dem Betreiber frei, Entgelte in angemessenem Umfang zu erhöhen. In diesem Fall werden die Kunden vom Betreiber jedoch ausdrücklich und schriftlich auf die geplante Preiserhöhung hingewiesen sowie darauf, dass sie das Vertragsverhältnis anlässlich und vor Wirksamwerden der Preiserhöhung durch schriftliche Erklärung an den Betreiber auflösen können und dass Schweigen als Zustimmung gilt. Zwischen Inkrafttreten der Preiserhöhung und der entsprechenden Verständigung und der damit verbundenen Aufkündigungsmöglichkeit, die bis zum Wirksamwerden der Preiserhöhung jederzeit schriftlich erfolgen kann, muss mindestens ein Zeitraum von einem Monat liegen. Im Falle einer rechtzeitigen Aufkündigung durch den Kunden endet das Vertragsverhältnis am Tag vor dem Inkrafttreten der Preiserhöhung.

#### **11.6 Wartung, Instandhaltung, Reparaturen**

Der Betreiber wird für einen möglichst ungestörten und reibungslosen Empfang der Programme sorgen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es in der Natur des Kabel-TV-Betriebes liegt, dass für Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten zumindest kurzfristige Abschaltungen bzw. Störungen ebenso auftreten können wie Störungen, die witterungsbedingt oder durch Dritte verursacht werden.

Störungen, die ohne Verschulden des Betreibers auftreten bzw. die für die regelmäßigen Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten unvermeidbar sind, berechtigen jedenfalls nicht zur Vertragsauflösung oder Entgeltminderung, solange der Betreiber alle notwendigen und zumutbaren Maßnahmen zur Wiederherstellung des störungsfreien Empfanges vorgenommen hat und in angemessener Frist diese behoben werden.

Bei einem Totalausfall der Kabel-TV-Anlage des Betreibers von mehr als 72 Stunden durchgehend entfällt die monatliche Gebühr jedoch aliquot, selbst wenn diese Störung nicht vom Betreiber und auch nicht vom Kunden selbst zu vertreten ist.

Der Ausfall einzelner Programme führt nicht zu einer Entgeltminderung (siehe jedoch Punkt Leistungsänderungen), wenn der Ausfall nicht vom Betreiber zu vertreten ist und wenn dieses Programm nicht explizit Vertragsgegenstand war.

#### **11.7 Betreten von Grundstücken/Wohnungen, Leitungsrechte**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es für den reibungslosen Betrieb der Anlage immer wieder notwendig sein kann, dass Wohnungen oder Grundstücke, die in der Verfügungsmacht des Kunden liegen, für entsprechende Arbeiten betreten bzw. benutzt werden müssen. Auch wenn sich die Verpflichtung des Kunden, diese Flächen entsprechend zur Verfügung zu stellen, bereits aus § 5 Abs. 2 in Verbindung mit § 12 Telekommunikationsgesetz 2003 ergibt, sei an dieser Stelle ausdrücklich darauf hingewiesen. Leitungsrechte gehen gemäß §12 TKG 2003 kraft Gesetzes auf die jeweiligen

Rechtsnachfolger über. Der Kunde wird daher diese Verpflichtung auch seinen Rechtsnachfolgern, Mietern udgl. bekannt geben und in einschlägigen Verträgen darauf hinweisen.

### **11.8 Anschlussgebühr**

Bei der Anschlussgebühr handelt es sich um eine einmalige, grundsätzlich nicht rückzahlbare Gebühr. Eine Rückzahlung der Anschlussgebühr erfolgt jedoch dann, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen, die allein vom Betreiber zu vertreten sind, während der ersten 3 Jahre aufgelöst wird. Der Rückforderungsanspruch mindert sich nach Ablauf eines Vertragsjahres jeweils um ein Drittel. Im 4. Jahr besteht kein Rückforderungsanspruch mehr.

### **11.9 Eingriffe in die Kabelfernsehanlage**

Eingriffe in die Kabelfernsehanlage, wie z.B. Errichtung, Verlegung oder Entfernung von Anschlüssen, Störungsbehebungen oder Wartung dürfen nur vom Betreiber oder von ihm beauftragten Dritten vorgenommen werden. Der Teilnehmer haftet für alle Schäden, die aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtung entstehen.

Bei widerrechtlicher Herstellung („Anzapfen“) eines Anschlusses ist vom Kunden eine pauschalierte Konventionalstrafe von € 1.000,00 zu bezahlen. Diese Bestimmung gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf unbestimmte Zeit weiter.

## **12 Besondere Bestimmungen für Internetdienstleistungen über ADSL- bzw xDSL-Zugangsleitungen der A1 Telekom Austria AG (TA)**

### **12.1 Vertragsverhältnis mit der A1 Telekom Austria**

Der Kunde stimmt zu, dass hinsichtlich ADSL- Zugangsleistung ein Vertragsverhältnis auf Basis der jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 TELEKOM AUSTRIA (einschließlich der jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen) "Online- ADSL" (bzw bei SDSL: "Online-SDSL") – mit Ausnahme der Bestimmungen über eine Kündigung durch den Kunden – mit A1 Telekom Austria AG begründet wird und erklärt hiermit, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen der A1 Telekom Austria zur Kenntnis genommen zu haben und damit einverstanden zu sein. Die Dokumente der Telekom Austria sind unter [www.telekom.at](http://www.telekom.at) abrufbar bzw werden auf Wunsch vom Betreiber zugesandt.

Hinsichtlich der Kundenerklärungen zum „Providerwechsel“, „Datenübermittlung“, „Beendigung des Endkundenvertragsverhältnisses“ ist der Betreiber Erklärungsempfänger für die A1 Telekom Austria.

Jene personenbezogenen Daten, welche für die Erbringung, Verrechnung oder Beendigung der Leistungen notwendig sind und zur Erfüllung der vertraglich verpflichtenden Zugangsleistungen zwingend erforderlich sind, werden durch den Betreiber an die A1 Telekom Austria und durch die A1 Telekom Austria an den Betreiber übermittelt.

### **12.2 Produkt-, Modem- oder Providerwechsel**

Der durch einen allfälligen späteren Produkt-, Modem- oder Providerwechsel des Kunden entstehende Einmalaufwand bei der Telekom Austria wird dem Endkunden von dieser mit einer der auf den Produkt-, Modem- oder Providerwechsel folgenden Rechnung gesondert in Rechnung gestellt.

Durch einen Providerwechsel ist eine Vertragsanpassung auch des Vertragsverhältnisses zur A1 Telekom Austria nötig. Dafür ist an die A1 Telekom Austria für deren Aufwand ein Entgelt zu verrichten.

### **12.3 Regelung für den Fall der Beendigung des Vertrages über den Teilnehmeranschluss bei der A1 Telekom Austria**

Bei Beendigung des Vertrages zwischen dem Kunden und der TA betreffend den Teilnehmeranschluss, aus welchem Grund auch immer, erbringt der Betreiber den xDSL-Dienst gegenüber dem Kunden nicht mehr. Der Kunde ist dennoch jedenfalls verpflichtet, dem Betreiber alle Entgelte bis zu jenem Zeitpunkt zu ersetzen, zu dem der Vertrag mit dem Betreiber erstmals gekündigt hätte werden können. Weitergehende Schadenersatzansprüche sowie sonstige Ansprüche des Betreibers bleiben unberührt.

### **12.4 Sperre seitens der A1 Telekom Austria**

Wird aufgrund einer von der A1 Telekom Austria veranlassten Sperre die xDSL-Zugangsleitung eingestellt, ist der Betreiber berechtigt, nicht aber verpflichtet, die Internetzugangsleistungen für die Dauer der Sperre einzustellen. Macht der Betreiber von diesem Recht keinen Gebrauch, gebührt ihm ungeachtet der faktischen Unmöglichkeit des Zugangs dennoch das vereinbarte Entgelt bis zu jenem Zeitpunkt zu ersetzen, zu dem der Vertrag mit dem Betreiber erstmals gekündigt hätte werden können. Weitergehende Schadenersatzansprüche sowie sonstige Ansprüche des Betreibers bleiben unberührt.

## **13 Besondere Bestimmungen für die Lieferung und Erstellung von Software**

### **13.1 Leistungsumfang**

Bei individuell vom Betreiber erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine von beiden Vertragsparteien gegengezeichnete Leistungsbeschreibung (Systemanalyse) bestimmt. Die Lieferung umfasst den auf den bezeichneten Anlagen ausführbaren Programmcode und eine Programmbeschreibung. Die Rechte an den Programmen und der Dokumentation verbleiben zur Gänze beim Betreiber, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

### **13.2 Rechte an gelieferter Software**

Bei der Lieferung von Software räumt der Betreiber, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart, dem Kunden ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Software ein, wobei der Kunde die für die Software jeweils geltenden Lizenzbedingungen, auch wenn es sich um Software von Dritten handelt, akzeptiert. Bei Verstößen wird der Kunde den Betreiber schad- und klaglos stellen. Der Kunde hat im Rahmen seiner Möglichkeit jedenfalls an einer allfälligen Schadensvermeidung mitzuwirken.

Bei Verwendung lizenzierter Software Dritter ist der Kunde verpflichtet, vor Verwendung dieser Software die Lizenzbestimmungen einzusehen und genauest einzuhalten. Für vom Kunden abgerufene Software, die als "Public Domain" oder als "Shareware" qualifiziert ist und die vom Betreiber nicht erstellt wurde, wird keinerlei Gewähr übernommen. Der Kunde hat die für solche Software vom Autor angegebenen Nutzungsbestimmungen und allfälligen Lizenzregelungen zu beachten und jede Weitergabe der Software an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, zu unterlassen. Jedenfalls hält der Kunde den Betreiber von Ansprüchen wegen Verletzung obiger Verpflichtungen zur Gänze schad- und klaglos.

### **13.3 Gewährleistung**

Der Betreiber übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software mit anderen Programmen des Kunden zusammenarbeitet; dies gilt nicht, sofern der Kunde Standardsoftware verwendet oder die Funktionalität im Einzelfall ausdrücklich garantiert. Bei Unternehmerngeschäften ist die Gewährleistung auf reproduzierbare (laufend wiederholbare) Mängel in der Programmfunktion beschränkt. Die Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern gem. Pkt. 6 werden durch diesen Punkt 13.3 nicht berührt.

Ansonsten gelten die Gewährleistungsbestimmungen des Pkt. 6.



### **13.4 Rücktritt bei Softwaremängeln**

Werden vom Betreiber gleichzeitig Hard- und Software geliefert, so berechtigen allfällige Mängel der Software den Kunden nicht automatisch, auch hinsichtlich des Vertrages, welcher der Nutzung oder Lieferung der Hardware zugrunde liegt, zurückzutreten. Dasselbe gilt hinsichtlich vereinbarter Dienstleistungen. Insbesondere berechtigen Mängel der gelieferten Hard- oder Software nicht automatisch zum Rücktritt hinsichtlich des Vertrags über die Erbringung von Internetdienstleistungen. Ein Gesamtrücktritt ist nur möglich, wenn unteilbare Leistungen iSv § 918 Abs 2 ABGB vorliegen.

## **14 Besondere Bestimmungen bei Domainregistrierung**

### **14.1 Vermittlung und Verwaltung der Domain; Vertragsbeziehungen**

Der Betreiber vermittelt und reserviert die beantragte Domain im Namen und auf Rechnung des Kunden, sofern die gewünschte Domain noch nicht vergeben ist. Die Domain wird für .at, .co.at und .or.at-Adressen von der Registrierungsstelle nic.at eingerichtet, für sonstige Adressen von der jeweils zuständigen Registrierungsstelle. Der Betreiber fungiert hinsichtlich der von nic.at verwalteten Domains auf die Dauer dieses Vertrages als Rechnungsstelle (sofern nicht anders vereinbart); das Vertragsverhältnis für die Errichtung und Führung der Domain besteht jedoch jedenfalls zwischen dem Kunden und der Registrierungsstelle direkt. Die Registrierungsgebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, ist in den Beträgen, die der Betreiber dem Kunden verrechnet, enthalten (sofern nicht anders vereinbart). Bei nicht von der nic.at verwalteten Domains erfolgt die Verrechnung zwischen dem Kunden und der Domainverwaltungseinrichtung direkt, sofern nichts anderes vereinbart wurde; der Betreiber verrechnet dem Kunden diesfalls das Entgelt für die Anmeldung, die benutzten technischen Einrichtungen sowie eine Verwaltungsgebühr.

### **14.2 Ende des Vertrags mit der Registrierungsstelle**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Vertrag des Kunden mit der Registrierungsstelle nicht automatisch endet, wenn der Vertrag mit dem Betreiber aufgelöst wird, sondern der Kunde diesen vielmehr eigens bei der Registrierungsstelle kündigen muss.

### **14.3 Geltung der AGB der Registrierungsstelle**

Bezogen auf die Domain gelten daher die Allgemeinen Vertragsbedingungen der nic.at (abrufbar unter [www.nic.at](http://www.nic.at)) bzw der ansonsten jeweils zuständigen Registrierungsstelle; diese werden dem Kunden des Betreibers auf Wunsch zugesandt.

### **14.4 Rechtliche Zulässigkeit der Domain**

Der Betreiber ist nicht zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. Der Kunde erklärt, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere niemanden in seinen Kennzeichenrechten zu verletzen und wird den Betreiber diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos halten.

## **15 Besondere Bestimmungen bei der Erbringung von Web-Design- oder Web-Consulting-Dienstleistungen**

### **15.1 Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Kunde ist zur erforderlichen Mitwirkung verpflichtet. Die Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Informationen sowie gegebenenfalls der Hardware, auf der allfällige Installationen durchgeführt werden sollen.

Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Der Kunde stellt ferner

gegebenenfalls erforderliche Testdaten sowie alle Texte und sonstige Inhalte (zB. Logos), die eingesetzt werden sollen, zur Verfügung.

Sofern der Betreiber dem Kunden Entwürfe, Programmtestversionen, eine fertige Fassung oder ähnliches vorlegt, werden diese vom Kunden gewissenhaft geprüft. Reklamationen oder Änderungswünsche sind zu diesem Zeitpunkt anzumelden - dies, außer bei Verbrauchern, bei sonstigem Verlust aller Ansprüche gegen den Betreiber.

## **15.2 Haftung für vom Kunden bereitgestellte Elemente**

Vom Kunden beigestellte Elemente wie Logos, Texte, Elemente des Corporate Designs etc. bleiben im Eigentum des Kunden; der Betreiber erwirbt keinerlei Rechte daran. Der Kunde sichert zu, über alle erforderlichen Rechte zu verfügen, und hat den Betreiber von allen Folgen allenfalls erfolgter Rechtsverletzungen (zB. Eingriff in das Urheberrecht Dritter) hinsichtlich von vom Kunden beigestellter Elemente vollständig schad- und klaglos zu halten.

## **15.3 Keine Prüfungspflicht des Betreibers**

Der Betreiber ist nicht verpflichtet, beigestellte Elemente, insbesondere auch Inhalte des Kunden, auf ihre Übereinstimmung mit Rechtsvorschriften zu prüfen, kann jedoch die Verbreitung dieser Inhalte bei Verdacht von Verletzungen verweigern.

## **15.4 Rechtseinräumung durch den Betreiber**

Der Betreiber räumt dem Kunden, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart und der Kunde nicht Verbraucher ist, mit Zahlung des vereinbarten Entgelts das exklusive und unbefristete Recht ein, das vom Betreiber entwickelte Konzept und/oder Design und/oder die vertragsgegenständlichen Softwareapplikationen ausschließlich im Rahmen des Internets für eigene Zwecke zu nutzen. Jede andere, auch nur teilweise Nutzung, etwa im Bereich anderer elektronischer Medien oder für Printprodukte, bedarf besonderer und (außer bei Verbrauchern) schriftlicher Vereinbarung. Dasselbe gilt für die, auch nur teilweise, Einräumung von Befugnissen an Dritte.

# **16 Sonstige Bestimmungen**

## **16.1 Anwendbares Recht**

Soweit gesetzlich nicht ausgeschlossen, gelten gegenüber Unternehmern die zwischen Unternehmern anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen. Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und nicht zwingender Verweisungsnormen. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl mit Ausnahme der zwingenden Bestimmungen des Rechts des gewöhnlichen Aufenthalts des Verbrauchers.

## **16.2 Gerichtsstand**

Für eventuelle Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt die örtliche Zuständigkeit des am Sitz des Betreibers sachlich zuständigen Gerichtes als vereinbart. Dies gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nur die Zuständigkeit des Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtsstreitigkeiten, die bereits entstanden sind.

## **16.3 Schriftform für Änderungen und Ergänzungen dieser AGB**

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie des Auftrages oder sonstiger Vertragsbestandteile bedürfen der Schriftform (dem Schriftformerfordernis wird auch durch ein unterschriebenes Telefax Rechnung erfüllt); mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Diese Bestimmung gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

#### **16.4 Schriftform für Mitteilungen des Kunden**

Alle Mitteilungen und Erklärungen des Kunden, welche dieses Vertragsverhältnis betreffen, haben schriftlich zu erfolgen. Dies gilt nicht für Verbraucher.

#### **16.5 Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen**

Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift dem Betreiber umgehend schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Kunden zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden. Wünscht der Kunde im Fall einer Namensänderung, die nicht rechtzeitig bekannt gegeben wurden, die Ausstellung einer neuen Rechnung, wird der Betreiber diesem Wunsch nach Möglichkeit entsprechen; dies hindert jedoch keinesfalls die Fälligkeit der ursprünglichen Rechnung.

Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden; bei Verbrauchern gilt sie erst dann als zugegangen (§ 12 ECG), wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden kann.

#### **16.6 Salvatorische Klausel**

Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Geltung der übrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt - außer gegenüber Verbrauchern - eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

#### **16.7 Einheitliche europäische Notrufnummer**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen. Darüber hinaus sind auch Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (gemäß § 18 KEMV) kostenfrei möglich.

#### **16.8 Kontaktstellen**

Die Kontaktdaten des Betreibers sind auf dessen Webseite verfügbar. COSYS DATA GmbH, Jörgmayrstraße 12, 4111 Walding, Tel.: 05/0842, E-Mail: [office@cosys.cc](mailto:office@cosys.cc).

Freiwillige Verhaltensrichtlinien: [www.guetezeichen.at](http://www.guetezeichen.at)

## ANNEX I

# Muster-Widerrufsformular

(gem. § 13 FAAG; Anhang I Teil B)

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

An

COSYS DATA GmbH  
Jörgmayrstraße 12  
4111 Walding  
Österreich

E-Mail: [office@cosys.cc](mailto:office@cosys.cc)

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.