

**Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen der SILVER SERVER GMBH Lorenz Mandlgasse 33, 1160 Wien FN 204414i UID [ATU51064903]**

Inhaltsverzeichnis

1. Leistungen, Umfang und Geltungsbereich
2. Vertragsdauer, Kündigung
3. Entgelt und Zahlungsbedingungen
4. Gewährleistung und Schadenersatz
5. Datenschutz/öffentliche Rechtsvorschriften
6. Software/Urheberrechte/Domainnamen
7. Vertragsabwicklung
8. Schutzrechte Dritter
9. Allgemeine Bestimmungen
10. Bestimmungen für Wartungsleistungen
11. Bestimmungen für spezielle Leistungen
12. Bestimmungen für Konsumenten

1. Leistungen, Umfang und Geltungsbereich

1.1 Leistungen aus diesem Vertrag

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

Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt, sofern im jeweiligen Auftragsformular oder in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbart wurde, innerhalb von vier Wochen nach Vertragsannahme durch SIL, bzw. vier Wochen nach dem Zeitpunkt, wo der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat (kurz "Bereitstellungstermin"). Wird der Bereitstellungsstermin aus Gründen, die vom SIL zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich SIL, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 13,-- exkl. UST pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungsstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungsstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungsstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen des SIL sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden. SIL trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird. Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen dieser Vereinbarung.

1.2 Die allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (im folgenden "AGB" genannt) der SILVER SERVER GmbH (im folgenden "SIL" genannt) gelten für alle Dienst- und Werkleistungen sowie Lieferungen, die SIL dem Kunden gegenüber erbringt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

1.3 Änderungen der AGB können von SIL vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website von SIL 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.

Sofern die Änderung Kunden nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen mindestens zwei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird SIL Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst und in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitteilen. SIL wird Kunden bei dieser Mitteilung gleichzeitig darauf hinweisen, dass sie berechtigt sind, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos zu kündigen. SIL behält sich das Recht vor, im Fall der Kündigung des Kunden binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung zu erklären, am Vertrag zu den bisherigen Bedingungen festhalten zu wollen. Diesfalls ist die Kündigung des Kunden gegenstandslos. SIL wird den Kunden auch auf diese Möglichkeit von SIL zur Weiterführung des Vertragsverhältnisses zu den bisherigen Bedingungen und die Wirkung, dass die Kündigung des Kunden diesfalls gegenstandslos wird, hinweisen.

1.4 In Ergänzung der AGB gelten die allgemeinen Bedingungen für Dienstleistungen in der Informationsverarbeitung durch Rechenzentren <http://www.sil.at/abfdiidrz.txt>, herausgegeben vom Fachverband Unternehmensberatung und Datenverarbeitung der Wirtschaftskammer Österreich in der aktuellen Fassung.

1.5 Alle, dieses Vertragsverhältnis betreffenden Nebenabreden, Mitteilungen und Erklärungen sind gegenüber Unternehmern nur gültig, wenn sie schriftlich oder per E-Mail erfolgen, wobei von diesem Formerfordernis auch nur in Schriftform abgegangen werden kann. Digitale Unterschriften von SIL werden als rechtsgültig anerkannt.

2. Vertragsdauer, Kündigung

2.1 Sofern nachstehend nichts Anderes vorgesehen ist, werden alle Dienstleistungsverträge auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis kann von SIL und vom Kunden unter Einhaltung einer einmonatigen Frist zu jedem Monatsletzten aufgekündigt werden. Maßgeblich ist das Datum des Einlangens; die Kündigung hat schriftlich, per Fax oder Brief, zu erfolgen. Werden Verträge auf bestimmte Zeit abgeschlossen, verlängert sich das Vertragsver-

hältnis automatisch jeweils um die ursprüngliche Vertragsdauer, sofern sie nicht von einem Teil durch schriftliche Kündigung unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist aufgekündigt werden. Verbraucher werden auf ihr Kündigungsrecht und die im Fall der Nichtausübung eintretenden Rechtsfolgen (Vertragsverlängerung) ausdrücklich und rechtzeitig hingewiesen. Verbrauchern steht bei Verträgen, die auf unbestimmte Zeit oder für einen fixen Zeitraum von über ein Jahr abgeschlossen worden sind, jedenfalls ein gesetzliches Kündigungsrecht unter Einhaltung einer zweimonatigen Frist zum Ablauf des ersten Jahres zu.

2.2 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch SIL. SIL ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 70 TKG 2003 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.

2.3 Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten neben dem Zahlungsverzug die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über den Kunden oder die Abweisung eines solchen mangels kostendeckenden Vermögens; die Beantragung eines außergerichtlichen Ausgleichsversuches; die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden; die Einleitung eines Liquidationsverfahrens oder der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes; beim Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen; weiters auch, wenn der Kunde Einzelplatzaccounts mehrfach nutzt oder nutzen lässt; wenn er einen überproportionalen Datentransfer verursacht; wenn er gegen die "Netiquette" und die allgemein akzeptierten Standards der Netzbenutzung verstößt; bei Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen. SIL kann nach eigenem Ermessen nicht nur mit Vertragsauflösung, sondern stattdessen auch mit Dienstunterbrechung vorgehen. SIL ist weiters bei Verdacht von Verstößen nicht nur zur gänzlichen, sondern auch zur bloß teilweisen Sperre berechtigt. Insbesondere kann SIL bei Rechtsverletzungen die auf gehosteten Websites gespeicherte Information entfernen und den Zugang zu ihr sperren. SIL wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. SIL wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch SIL aus wichtigem Grund bleibt jedenfalls unberührt.

2.4 SIL wird die Leistungen im Fall einer Unterbrechung nach Absatz 2.2 wieder erbringen, sobald die Gründe für die Einstellung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung ersetzt hat. Die Unterbrechung der Leistungserbringung nach Absatz 2.2 befreit den Kunden nicht von seiner Entgeltzahlungspflicht.

2.5 Im Falle eines Rücktritts sind bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen unbeschadet der Schadenersatzansprüche von SIL vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Lieferung oder Leistung vom Käufer noch nicht übernommen wurde, sowie für von SIL erbrachte Vorbereitungshandlungen.

2.6 Werden nach Ende des Vertrages weitere Leistungen erbracht oder in Anspruch genommen, und tritt dadurch auf Seiten des Kunden eine Bereicherung ein, etwa weil er sich die Gebühren der anderen Anbieter erspart hat, hat er diese nach den üblichen Sätzen zu vergüten.

### 3. Entgelt und Zahlungsbedingungen, Einwendungen gegen die Rechnung, Streitbeilegung

3.1 Die aktuellen Entgelte sind auf der Website von SIL abrufbar. Es wird zwischen monatlichen, bzw. jährlichen fixen (z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Grundgebühr für den Fernsprechanschluss bzw. 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. Einrichtungs- und Installationsgebühren für Internetzugang bzw. Mietleitungen und Einrichtungsgebühr für die Domain-Registrierung) unterschieden. Das Verhältnis zwischen diesen Entgelten ist je nach Produkt verschieden, wobei die jeweiligen Entgeltbestimmungen maßgeblich sind. Die fixen Entgelte werden jeweils zum Ersten des Monats im Vorhinein, die variablen Entgelte jeweils zum Ersten des Folgemonats für den laufenden Kalendermonat abgerechnet, sofern es sich aus den AGB nicht anderes ergibt bzw. nicht anders (bei Unternehmen: schriftlich) vereinbart ist. Die Verpflichtung des Kunden zur Vorauszahlung wird dadurch nicht berührt.

3.2 Die Mehrwertsteuer ist gegenüber Unternehmern in den Preisen nicht enthalten; sie wird entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen in der jeweils bei Leistung geltenden Höhe zusätzlich und gesondert in Rechnung gestellt. Zur Ermittlung der in Anspruch genommenen Leistung gelten die Messungen von SIL. Angaben über Verrechnungsmodelle sind gesonderten Dokumenten zu entnehmen.

3.3 Alle vorgeschriebenen Zahlungen sind ohne Abzug 14 Tage nach Rechnungserstellung fällig. Wenn das vereinbarte Entgelt trotz Mahnung und Nachfrist von 14 Tagen auf dem in der Rechnung angegebenen Konto nicht einlangt, kann SIL seine eigene Leistung zurückhalten und insbesondere - im Sinne von Absatz 2.2 - den Zugang bis zum Einlangen der Zahlung sperren. Das Sperren eines Zugangs hat keinen Einfluss auf die Zahlungsverpflichtung für ungekündigte Leistungszeiträume. Bei Zahlungsverzug ist SIL berechtigt, 8% über dem Diskontzinssatz, verlaublich von der österreichischen Nationalbank, an Verzugszinsen zu verrechnen. Der Kunde ist verpflichtet, alle durch ihn verursachten außergerichtlichen Interventionskosten, berechnet nach dem RATG insbesondere die Kosten anwaltlicher Betreibungsmaßnahmen sowie Kosten einer erforderlichen Exszindierung, zu bezahlen, soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreibung oder Einbringung der Forderung notwendig sind.

3.4 Jeglicher Rechtserwerb des Kunden ist aufschiebend mit der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen bedingt. Verkaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von SIL.

3.5 Zahlungen werden auf die jeweils älteste Forderung angerechnet. Aufrechnungen gegen Forderungen von SIL sind nicht zulässig, außer mit gerichtlich rechtskräftig festgestellten oder anerkannten Forderungen. Der Kunde, der nicht Verbraucher im Sinn des KSchG ist ist auch nicht berechtigt, seine Leistungen wegen Leistungsstörungen zurückzuhalten. Gegenüber Verbrauchern ist eine Aufrechnung möglich, sofern entweder SIL zahlungsunfähig ist oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, bzw. die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt, bzw. von SIL anerkannt worden ist.

3.6 Die angegebenen laufenden Entgelte sind wertgesichert auf Basis des österreichischen Verbraucherpreisindex oder eines an seine Stelle tretenden Richtwertes.

3.7 Bei einem Vertragsrücktritt des Kunden aus Gründen, die nicht von SIL zu verantworten sind, gilt ein Mindestschadenersatz in Höhe von 50 % des Nettoauftragswertes als vereinbart. Das richterliche Mäßigungsrecht wird - außer bei Verbrauchern - ausgeschlossen.

3.8 Lässt der Kunde ein bestelltes System trotz Nachfristsetzung nicht installieren, liegt Annahmeverzug vor. SIL ist berechtigt, ab dem Zeitpunkt der dem Kunden mitgeteilten Installationsbereitschaft vom Kunden das vereinbarte Entgelt und den Ersatz der Aufwendungen für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen.

3.9 Die Fair-Use Policy basiert darauf, dass der User das monatliche Datenvolumen laut Produktbeschreibung nicht laufend überschreitet. D.h., wenn der durchschnittliche Quartalswert nicht über dem erlaubten Monatswert liegt, fallen keine Extrakosten an. Ein Überschreiten im genannten Beobachtungszeitraum wird im Zusammenhang der Knotenauslastung als Performancestörung gesehen. SIL behält sich in diesem Fall, nach einer einmaligen Verständigung des Users, das Recht vor, das mit der Störung in Zusammenhang stehende Vertragsverhältnis mit dem User ohne Frist aufzulösen.

3.10 Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. SIL wird Verbraucher auf diese Frist und die bei Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

3.11 Sollten sich nach einer Prüfung durch SIL die Einwendungen des Kunden aus Sicht von SIL als unberechtigt erweisen, hat der Kunde binnen 1 Monat ab Zugang der Stellungnahme von SIL bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen das Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) einzuleiten und binnen eines weiteren Monats nach ergebnislosem Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Rechtsweg zu beschreiten. Sil wird Verbraucher auf alle in diesem Absatz genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

3.12 Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme des SIL, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. SIL wird Verbraucher auf alle in diesem Absatz genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen. 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. Ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, ist aber auch diesfalls sofort fällig.

3.13 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.

#### 4. Gewährleistung und Schadenersatz

4.1 Sofern in diesen AGB oder in den Einzelverträgen nichts anderes vereinbart ist, gelten die Bestimmungen des Gewährleistungs- und Schadenersatzrechtes, wenn die vertraglich vereinbarte Dienstqualität nicht eingehalten wird. SIL trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird. Die Entschädigung bzw Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen dieser Vereinbarung.

Der Kunde hat sich vor dem Vertragsabschluss über die Funktionsweisen der Leistungen von SIL ein hinreichendes Bild verschafft und bestätigt, den Leistungsumfang im Detail zu kennen. Vorgaben des Kunden bedürfen der Schriftform.

4.2 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die

\* aus nicht vom SIL bewirkter Anordnung und Montage entstehen. 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 SIL trotz Anzeige des Mangels seiner Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist.

\* aufgrund ungenügender Einrichtung entstehen.

\* aufgrund der Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen entstehen.

\* aufgrund einer Überbeanspruchung über die von SIL angegebenen Leistung, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien entstehen. Dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunde bestelltes Material zurückzuführen sind. SIL haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

4.3 SIL ist nicht dafür verantwortlich, wenn es jemandem gelingt, auf rechtswidrige Art und Weise an Daten des Kunden heranzukommen und sie weiter zu verwenden, sodass die Geltendmachung von Schäden des Kunden oder Dritter gegenüber SIL aus einem derartigen Zusammenhang einvernehmlich ausgeschlossen wird.

4.4 Falls der Kunde mit Zustimmung von SIL Fremdprodukte an das System anschließt, übernimmt SIL keine Gewähr für den einwandfreien Betrieb. Die Instandhaltung der Fremdprodukte hat der Kunde sicherzustellen. Beeinflussen sie die Funktion des Systems, ist SIL zu ihrer Abschaltung berechtigt.

4.5 Keine Gewährleistung wird übernommen, dass die überlassene Software mit anderen Programmen oder der Hardware des Auftraggebers zusammenarbeitet bzw. allen Anforderungen des Kunden entspricht, sofern dies nicht ausdrücklich zugestanden wurde und für Software, die als "Public Domain", "Free"- "Demo"- oder "Shareware" klassifiziert ist;

4.6 Sollte im Sinne obiger Regelung oder aus gesetzlichen Gründen eine Gewährleistungspflicht von SIL bestehen,

\* so erfüllt SIL eine derartige Verpflichtung sofern möglich im Wege der Fernwartung,

\* beschränkt sich die Gewährleistungspflicht von SIL auf Mängel, welche reproduzierbar sind, sofern der Kunde nicht Verbraucher ist.

4.7 Der Kunde wird die gelieferte Hard- und Software unverzüglich nach Übernahme gegebenenfalls unter Beiziehung von Fachleuten untersuchen. Werden allfällige Mängel nicht binnen 3 Tagen ab Erkennbarkeit schriftlich gerügt, so entfallen alle, auf den Mangel gründbaren Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

4.8 Die Haftung von Organen, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von SIL für leichte Fahrlässigkeit ausgenommen bei Personenschäden wird ausgeschlossen.

4.9 Die Haftung ist insgesamt betragsmäßig beschränkt, sowohl mit dem halben Jahresentgelt für den ein Dauer-schuldverhältnis darstellenden Vertrag oder mit dem entrichteten Kaufpreis oder Werklohn. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

4.10 Für folgende Schäden wird jeder Schadenersatz ausgeschlossen:

\* Verlust von Goodwill u. Geschäftsbeziehung

\* Datenverlust, sofern nicht ausdrücklich die Datensicherung Inhalt der vereinbarten Leistung ist.

\* Verzögerungsschäden

\* Produktionsausfall und entgangener Gewinn

\* Vermögensschäden, Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter, Schäden, die aus dem Mangel der behördlichen Bewilligung oder aus dem Mangel privatrechtlicher Genehmigungen oder Zustimmungen Dritter resultieren.

\* Schäden, die daraus resultieren, dass die vom Kunden gewählte Systemkombination seinen Erfordernissen nicht entspricht oder die beabsichtigten Ergebnisse nicht liefert.

Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

4.11 Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche von SIL zu verantworten sind, werden spätestens innerhalb von zwei Wochen behoben. Bei Überschreitung dieser Frist gilt Pkt 1.1. sinngemäß.

Der Kunde hat SIL bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und SIL oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird SIL bzw. von ihm beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde dem SIL jeden ihm dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## 5. Datenschutz/öffentliche Rechtsvorschriften

### 5.1 Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht

SIL und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 93 TKG 2003 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies 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 von SIL ist, oder um einem Kunden den von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

### 5.2 Information gem. § 96 Abs 3 TKG 2003 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten

Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes 2003 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 Teilnehmerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 98 TKG 2003. Soweit SIL gemäß TKG 2003 in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird SIL dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

SIL wird aufgrund § 92 Abs 3 Z 3 und § 97 (1) TKG 2003 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und verarbeiten:

Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail Adresse, Telefon- und

Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformation, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungswege zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses.

Stammdaten werden gem. § 97 Abs 2 TKG 2003 vom SIL 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.

#### 5.3 Verkehrsdaten

SIL wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten oder aus technischen Gründen sowie zur Überprüfung der Funktionsfähigkeiten von Diensten und Einrichtungen erforderlich sind, insbesondere Source- und Destination-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 99 (2) TKG 2003 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann bzw solange dies aus den genannten technischen Gründen bzw zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit erforderlich ist. Im Streitfall wird SIL diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird SIL die Daten nicht löschen. Ansonsten wird SIL Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nach den von diesem Anschluss aus angerufenen Teilnehmernummern wird SIL, außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen, nicht vornehmen.

#### 5.4 Inhaltsdaten

Inhaltsdaten werden von SIL nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird SIL gespeicherte Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird SIL die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen. SIL ist weder verpflichtet noch berechtigt, für den Kunden bestimmte Inhaltsdaten auf unbegrenzte Zeit zu speichern.

#### 5.5 Datenübermittlung bei Kreditkartenzahlung

Der Kunde erteilt seine jederzeit widerrufbare Zustimmung dazu, 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.

#### 5.6 Aufnahme in das Teilnehmerverzeichnis

Gemäß § 103 TKG 2003 kann SIL ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, E-Mail Adresse und Internet-Adresse sowie auf Wunsch des Teilnehmers mit der Berufsbezeichnung erstellen. SIL ist zur Erstellung eines Teilnehmerverzeichnisses nicht verpflichtet. Auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Teilnehmers 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 Teilnehmern nach Kategorien zur Erstellung und Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen ist gem. § 103 Abs 1 TKG 2003 zulässig, ansonsten wird SIL keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.

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

Der Kunde erteilt seine jederzeit widerrufliche Zustimmung dazu, dass Verkehrsdaten zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten des SIL, insbesondere zur Weiterentwicklung, Bedarfsanalyse, Planung des Netzausbaues und der Verbesserung von Lösungsvorschlägen und Angeboten von Telekommunikationsdiensten des SIL verwendet werden dürfen, sowie zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen. Der Kunde ist weiters bis auf Widerruf einverstanden, dass er über E-Mail Werbung und Informationen über Produkte und Services von SIL erhält. Dabei bleiben die Daten des Kunden einschließlich seines Namens und seiner E-Mail-Adresse ausschließlich beim SIL. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen. SIL wird dem Kunden in jeder Werbe-E-Mail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen.

#### 5.8 Überwachung des Fernmeldeverkehrs

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SIL gem. § 94 TKG 2003 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass SIL gem. § 106 TKG 2003 zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen des SIL aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus.

Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetz (ECG) zur Kenntnis, wonach SIL unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen. SIL wird bestrebt sein, die von der ISPA (Verein Internet Service Providers Austria) entwickelten Allgemeinen Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers", abrufbar unter [www.ispa.at](http://www.ispa.at), zu beachten und ihnen zu entsprechen.

#### 5.9 Datensicherheit

SIL 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, bei SIL gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet SIL dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten. Für Verbrauchergeschäfte gilt: die Haftung von SIL ist ausgeschlossen, wenn SIL oder eine Person, für welche SIL einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

5.10. Der Kunde unterliegt - auch im internationalen Datenverkehr - der österreichischen Rechtsordnung. Der Kunde wird ausdrücklich auf die Vorschriften des Pornografiegesetzes, BGBl. 1950/97 idGF., das Verbotsgesetz vom 8. 5. 1945 StGBI. idGF. und die einschlägigen strafgesetzlichen Vorschriften hingewiesen, wonach die Vermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte gesetzlichen Beschränkungen unterliegt bzw. untersagt ist. Verstößt der Kunde gegen solche Gesetze, ist er verpflichtet, SIL für jeden daraus drohenden oder eingetretenen Schaden vollkommen schad- und klaglos zu halten, das umfasst ebenso alle Kosten der Rechtsverteidigung und -verfolgung. SIL

behält sich das Recht vor, einzelne öffentlich zugängliche Angebote zu sperren, wenn dies Rechtsvorschriften erfordern. Der Kunde verpflichtet sich, SIL von jedem Schaden freizuhalten, der durch die von ihm in Verkehr gebrachten Nachrichten und Daten entsteht, insbesondere von Privatanklagen wegen übler Nachrede (§ 111 StGB) oder Beleidigung (§ 115 StGB), in Verfahren nach dem Mediengesetz oder dem Urheberrechtsgesetz.

## 6. Software/Urheberrechte/Domainnamen

6.1 Der Kunde hat sich um die Übereinstimmung von Softwareabläufen mit gesetzlichen oder betrieblichen Bestimmungen selbst zu kümmern. Der Kunde hat weiters Fehler an der Software unverzüglich SIL schriftlich zu melden und sämtliche zur Beseitigung erforderlichen Informationen mitzuteilen.

6.2 Allfällige Nutzungsbestimmungen oder allfällige Lizenzregelungen, welche von den Urhebern anderer Software, die von SIL zur Erbringung der Leistungen verwendet wird, angegeben sind, sind zu beachten.

6.3 Bei Verwendung lizenziierter Software Dritter ist der Kunde verpflichtet, vor Verwendung dieser Software die Lizenzbestimmungen einzuhalten. Der Kunde hat die für solche Software vom Autor angegebenen Nutzungsbestimmungen und allfälligen Lizenzregelungen zu beachten und jede Weitergabe der Software an Dritte, zu unterlassen. Jedenfalls hält der Kunde SIL vor Ansprüchen wegen Verletzung obiger Verpflichtungen schad- und klaglos.

6.4 Bei von SIL erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine vom Kunden gegengezeichnete Leistungsbeschreibung bestimmt. Weitere Rechte werden nicht eingeräumt.

6.5 SIL ist nicht zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in kennzeichnungsrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. Der Kunde wird die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen beachten und insbesondere niemanden in seinen Rechten verletzen und SIL diesbezüglich schad- und klaglos halten.

## 7. Vertragsabwicklung

7.1 Der Kunde unterstützt SIL bei der Auftragserfüllung im erforderlichen Umfang und stellt die erforderliche Infrastruktur wie Hard- und Softwarekonfiguration, behördliche Genehmigungen, notwendige Stromanschlüsse sowie geeignete Ansprechpartner zur Verfügung.

7.2 Er gewährt SIL einen technisch leichten Zugang zur Hard- und Software. Für die Kommunikation zwischen Kunden und SIL ist, soweit möglich, E-Mail zu verwenden.

7.3 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Soft- und Hardware ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet. Der Kunde wird insbesondere täglich Datensicherungen durchführen, wenn das die Aktualität seiner Daten erfordert.

7.4 Der Kunde wird seinen Zugang zu SIL und die damit verbundenen Dienstleistungen nicht an Dritte weitergeben. Alle von SIL vergebenen Passwörter sind geheim zu halten bzw. ist unverzüglich eine Änderung zu beantragen, falls die Vermutung besteht, dass Unberechtigte davon Kenntnis erlangt haben. Für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet dieser. Jeder Verdacht einer unerlaubten Benutzung seines Zuganges durch Dritte muss SIL sofort gemeldet werden.

7.5 Der Kunde wird Änderungen seines Namens oder der Bezeichnung, sowie jede Änderung seiner Anschrift oder seiner Rechtsform und seiner Firmenbuchnummer SIL sofort, spätestens jedoch innerhalb eines Monats ab der Änderung, schriftlich anzeigen. Gibt der Kunde solche Änderungen nicht bekannt und gehen ihm deshalb an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen von SIL, insbesondere Rechnungen, Mahnungen oder Kündigungen nicht zu, so gelten diese Erklärungen von SIL trotzdem als zugegangen.

7.6 Dem Kunden ist es untersagt, Mitarbeiter von SIL abzuwerben.

7.7 Der Kunde hat SIL unverzüglich von allen Umständen schriftlich zu verständigen, welche die für den Betrieb der Einrichtungen erforderlichen Voraussetzungen beeinträchtigen.

7.8 Der Kunde ist nicht berechtigt, in die Hard- und Software von SIL einzugreifen. Alle daraus resultierenden Nachteile, insbesondere Instandhaltungs- oder Reparaturkosten, gehen zu Lasten des Kunden, der auch ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass im Falle eines solchen Eingriffes Versicherungsschutz verloren gehen kann.

7.9 Der Kunde ist verpflichtet und wird diesbezüglich auch seine Mitarbeiter verpflichten, die ihm von SIL überlassenen vertraulichen Informationen auch nach Beendigung des Vertrages geheim zu halten.

## 8. Schutzrechte Dritter

8.1 Wird die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch Software geltend gemacht oder ist damit nach Auffassung von SIL wahrscheinlich zu rechnen, kann SIL im eigenen Ermessen entweder

\* dem Kunden unentgeltlich das weitere Nutzungsrecht an der Software verschaffen oder

\* die Software unentgeltlich in der Weise ersetzen oder ändern, dass Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt werden und dennoch die Funktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt oder

\* wenn keine der vorstehenden Alternativen in wirtschaftlich zumutbarer Weise realisiert werden kann, die Lizenz beenden und dem Kunden die Erwerbskosten für die Software abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung für die tatsächlich erfolgte Nutzung zurückerstatten.

8.2 SIL haftet nicht für die Verletzung von Schutzrechten, die

\* auf nach Übergabe an den Kunden erfolgte Veränderungen der Software zurückzuführen sind, die nicht von SIL schriftlich autorisiert sind, oder

\* auf der Benutzung der Software oder Teilen davon in Verbindung mit anderen Produkten, Prozessen oder Materialien beruht oder

\* darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde beanstandete Verletzungshandlungen fortsetzt, nachdem er darüber unterrichtet worden ist, oder ihm Änderungen mitgeteilt worden sind, welche die behauptete Verletzung verhindert hätten oder

\* auf der Benutzung der Software durch den Kunden in Verletzung der Bestimmungen dieser Vereinbarung beruht. In diesen Fällen hat der Kunde SIL völlig schad- und klaglos zu halten.

## 9. Allgemeine Bestimmungen

9.1 Auf Seiten des Kunden kann ein Dritter nur mit schriftlicher Einwilligung von SIL in den Vertrag eintreten. Der Kunde darf Einrichtungen einem Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung von SIL zur ständigen Mitbenutzung oder zur vorübergehenden Alleinbenutzung überlassen.

9.2 Leistungsfristen für SIL verlängern sich angemessen, etwa bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und Ereignissen, die von SIL nicht beeinflusst werden können. Beim Verbrauchergeschäft hat der Kunde in diesem Fall ein Rücktrittsrecht.

9.3 SIL ist berechtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen.

9.4 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Regelungen und Bedingungen in seinen übrigen Teilen wirksam. Das gilt nicht, wenn in diesem Falle das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen würde. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sind oder werden sollten, sind diese - außer bei Verbrauchern - nach ihrem wirtschaftlichen Gehalt auszulegen.

9.5 Als ausschließlicher Gerichtsstand wird Wien vereinbart, außer bei Klagen gegen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.

9.6 Sämtliche, mit der Geschäftsbeziehung verbundene Steuern und Gebühren trägt der Kunde.

9.7 Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde vorlegen.

SIL ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

9.8 Der Kunde wird auf die einheitliche europäische Notrufnummer 112 hingewiesen.

## 10. Bestimmungen für Wartungsleistungen

10.1 Wartungsleistungen werden nur erbracht, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

10.2 Reaktionszeit ist der Zeitraum von der schriftlichen Verständigung von SIL durch den Kunden mittels des vereinbarten E-Mail Support Accounts bis zur schriftlichen Antwort eines Technikers oder einer im Interesse des Kunden gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion.

## 11. Bestimmungen für spezielle Leistungen

11.1 Erbringt SIL seine Internet-Dienstleistungen über ADSL-Zugänge des Kunden, so gelten zwischen dem Kunden und SIL ausschließlich die AGB von SIL. Störungen, Mängel und Schäden, die beim Kunden auftreten, sind in jedem Fall, also auch dann, wenn der Kunde die Schäden bei der ADSL-Zugangsleitung vermutet, SIL zu melden. Die Zuordnung und Behebung des Schadens erfolgt in Kooperation zwischen SIL und Telekom Austria AG. Die Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen Telekom Austria AG und dem Kunden führt - unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen und -termine, zu einer Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen Kunden und SIL. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zu SIL auf und wechselt zu einem anderen Provider, so ist der Kunde verpflichtet, dies innerhalb der in den jeweiligen Verträgen vereinbarten Kündigungsfristen und zu den vereinbarten Kündigungsterminen sowohl SIL, als auch der Telekom Austria AG mitzuteilen. Allfällige dadurch bewirkte Entgeltänderungen der Telekom Austria AG berühren die offenen Ansprüche von SIL nicht.

11.2 SIL kann bei der Zurverfügungstellung von Hard- oder Software diese Systeme nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der Leistungsmerkmale unberührt bleibt und die Änderungen eine vergleichbare Funktionalität bieten. Mit der Anlieferung des Systems und des sonstigen Materials geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf den Kunden über. Der Kunde haftet bis zur Höhe des Neuwerts für Verluste oder Schäden, und zwar ohne Rücksicht auf die Ursache, also auch bei höherer Gewalt, es sei denn, die Beschädigung oder der Verlust wurden von SIL oder deren Beauftragten verschuldet, wofür der Kunde bewespflichtig ist. Der Bestand des Dienstleistungsvertrages und die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung des Entgeltes werden durch Schadensfälle nicht berührt. Die Kosten der Behebung von Schäden oder von SIL beigestellten Ersatzeinrichtungen gehen zu Lasten des Kunden.

11.3 Bei Firewalls, die von SIL aufgestellt, betrieben oder überprüft werden, geht SIL mit der Sorgfalt eines ordentlichen Providers und dem allgemeinen Stand der Technik vor, weist den Kunden aber darauf hin, dass absolute Sicherheit und Funktionsfähigkeit von Firewall-Systemen nicht gegeben ist. Für Firewall-Systeme wird somit keine Garantie abgegeben, sondern es wird für Nachteile, die dem Kunden dadurch entstehen, dass die von SIL aufgestellten, betriebenen oder überprüften Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Organen, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von SIL gehaftet.

11.4 Bei Leistungen in Zusammenhang mit Server-Housing hat der Kunde die jeweils geltende Hausordnung zu beachten.

[http://www.sil.at/\\_/\\_/UNTERNEHMEN/AGB/serverhousing-hausordnung.html](http://www.sil.at/_/_/UNTERNEHMEN/AGB/serverhousing-hausordnung.html)

#### 11.5. Bestimmungen für Silver:VoIP

11.5.1. Mit VoIP wird das Telefonieren über das Internet bezeichnet. Dabei werden Sprachdaten in Datenpakete zerlegt und über das Internet verschickt. Mit Silver:VoIP ist es dem Kunden möglich, sowohl andere Silver:VoIP-Anschlüsse als auch alle nationalen und internationalen Fest- und Mobilfunknetze zu erreichen.

11.5.2. Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei mindestens 99 % im Jahreschnitt, wobei ausdrücklich auf Punkt 11.5.10 verwiesen wird. Silver:VoIP ist dem Kunden von 0-24 h verfügbar. Durch schwankende Auslastungen nationaler und internationaler Fernmeldenetze kann es möglicherweise zu Einschränkungen in der Verfügbarkeit kommen.

11.5.3. Bezüglich des Bereitstellungstermins und der Mindestvertragsbindung wird auf die Punkte 1 und 2 der SILVER:AGB verwiesen.

11.5.4. Der Kunde ist verpflichtet, für die Inanspruchnahme von Silver:VoIP das vereinbarte Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen.

11.5.5. Dem Kunden ist es untersagt, Silver:VoIP missbräuchlich zu nutzen, insbesondere hat er bedrohende oder belästigende Anrufe zu unterlassen.

11.5.6. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Silver:VoIP nur in Kombination mit einer Internet-Standleitung von SIL in Anspruch genommen werden kann.

11.5.7. Der Kunde verpflichtet sich, bei Anrufen über Silver:VoIP keine geografischen Rufnummern mit zu übermitteln, wenn er nicht von dem Anschluss aus telefoniert, für den diese Nummer zugeteilt wurde.

11.5.8. Soweit im Rahmen des zurzeit technisch und betrieblich Möglichen und gesetzlich erforderlich, hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rufnummer bei jedem Anruf selbständig und kostenfrei zu unterdrücken. Bei der Notrufnummer ist die Unterdrückung der Rufnummer jedoch nicht möglich.

11.5.9. Der Kunde ist verpflichtet, eine geografische Rufnummer ausschließlich am Standort der Anschlussadresse zu verwenden. Im Falle eines Providerwechsels kann der Kunde die von SIL vergebene Rufnummer mitnehmen. Dies jedoch nur unter der Bedingung, dass die Rufnummer innerhalb der gleichen Region verwendet wird. Bei Portierung der Rufnummer hat der Kunde ein Entgelt entsprechend den Tarifbestimmungen zu bezahlen.

11.5.10. Silver:VoIP wird im Rahmen des zurzeit technisch und betrieblich Möglichen angeboten. Die Qualität entspricht den anerkannten europäischen und internationalen Standards. Es können zeitweilige Einschränkungen aufgrund von Einflüssen außerhalb des Einflussbereiches der SIL bestehen. SIL übernimmt daher keine Garantie für Einschränkungen und Unterbrechungen der Leistung, deren Ursache außerhalb des Verantwortungsbereiches der SIL liegt, insbesondere für Unterbrechungen des Telefondienstes wegen Leitungsschäden und Stromausfällen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Silver:VoIP im Falle eines Netzausfalls nicht funktioniert.

Verbindungen zu Netzen Dritter erfolgen nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten. Für die Inanspruchnahme von Netzen Dritter gelten die technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Nutzungsbeschränkungen dieser Netzbetreiber.

Die Störungshotline ist von Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr unter der Nummer +43 1 49 33 256 100 erreichbar. Außerhalb unserer Geschäftszeiten ist der kostenpflichtige 24hx7 Bereitschaftsdienst (Euro 1.80 pro Minute) unter 0900 470 900 erreichbar.

#### 12. Bestimmungen für Konsumenten

12.1 Ergänzend zu den in den obigen für Verbraucher geltenden Bestimmungen gilt folgendes:

12.1.1 Hat ein Verbraucher seine bei Abschluss eines Verbrauchergeschäftes gerichtete Vertragserklärung nicht in den vom SIL für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen oder auf einer Messe abgegeben und die geschäftliche Verbindung mit dem SIL nicht selbst angebahnt und sind dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen Kunde und SIL vorausgegangen, so ist er gemäß § 3 KSchG berechtigt, vom Vertragsanbot bis zum Zustandekommen des Vertrages zurückzutreten. Nach Zustandekommen des Vertrages kann der Kunde innerhalb einer Frist von einer Woche vom Vertrag zurücktreten. Diese Frist beginnt frühestens ab Zustandekommen des Vertrages zu laufen. Der Rücktritt bedarf zu seiner Rechtswirksamkeit der Schriftform.

12.1.2 Der Verbraucher kann von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung (zB Bestellung per Post oder Fax über Bestellformular oder Anmeldung über das Internet) binnen 7 Werktagen zurücktreten. Der Samstag zählt nicht als Werktag. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag der Lieferung der bestellten Ware bzw im Fall der Erbringung von Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsschlusses. Die Rücktrittserklärung ist rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Frist abgesendet wurde. Kein Rücktrittsrecht besteht



gemäß § 5f bei Verträgen über

\* Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen (§ 5e Abs. 2 erster Satz) ab Vertragsabschluß begonnen wird.

\* Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Unternehmer keinen Einfluß hat, abhängt.

\* Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde.

\* Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Sachen vom Verbraucher entsiegelt worden sind.

Tritt der Verbraucher nach § 5e vom Vertrag zurück, so hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen.