



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkundenprodukte

der UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

gültig ab 01.11.2010 für neu abgeschlossene Verträge und Vertragsänderungen und
gültig ab 01.01.2011 für bestehende Kunden

Inhaltsverzeichnis

1	Vertragsgrundlagen	3
2	Vertragsabschluss	3
3	Rücktritt vom Vertrag	4
4	Vertragslaufzeit	4
5	Vertragsänderungen	5
6	Vertragsübertragung und Umzug	6
7	Entstörung.....	6
8	Anschlussbedingungen – Allgemein	7
9	Rückgabe der von uns zur Verfügung gestellten Geräte	9
10	Sicherheitsleistung.....	10
11	Sperre unserer Leistungen, Außerordentliche Kündigung	10
12	Unsere Haftung.....	11
13	Ihre Haftung	11
14	Zahlungsbedingungen	11
15	Verzugsfolgen.....	13
16	Rechnungseinwände	13
17	RTR Streitschlichtungsverfahren	13
18	Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht	14
19	Datenschutz.....	14
20	Schlussbestimmungen.....	15
21	Sonderbestimmungen für Internet Produkte	16
22	Sonderbestimmungen für Telefonieprodukte	17
23	Sonderbestimmungen für Domainregistrierung und Webhosting.....	17
24	Sonderbestimmungen für Sicherheitslösungen	20

1 Vertragsgrundlagen

- 1.1 Der Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und uns ist geregelt durch
- den jeweiligen Einzelvertrag,
 - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), und
 - die jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB).
- 1.2 Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität.
- 1.3 Bitte beachten Sie, dass wir Verträge ausschließlich auf Grundlage unserer AGB abschließen und die Anwendung von Ihren AGB ausgeschlossen ist.
- 1.4 Unsere Mitarbeiter sind nicht berechtigt, von den AGB, EB oder LB abweichende individuelle Vereinbarungen zu treffen. Schließen Sie den Vertrag als Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetzes (KSchG), dann sind individuelle Vereinbarungen trotz Fehlens einer erforderlichen Bevollmächtigung gültig, wenn Sie keine Kenntnis von der fehlenden Vollmacht hatten. Sind Sie kein Verbraucher im Sinne des KSchG, bedürfen von den AGB abweichende Vereinbarungen einer schriftlichen Bestätigung von uns.
- 1.5 Die AGB und die jeweils maßgeblichen EB und LB werden auf unserer Website www.upc.at/agb kundgemacht. Die AGB, EB und LB liegen auch in unseren Geschäftsstellen auf. Auf Wunsch senden wir Ihnen diese auch gerne kostenlos zu.

2 Vertragsabschluss

- 2.1 Das Vertragsverhältnis kommt durch Ihre schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung (Angebot) und der Annahme durch UPC zustande. Erfolgt die Annahme durch uns nicht ausdrücklich, dann gilt die tatsächliche Leistungsbereitstellung als Annahme Ihres Angebotes.
- 2.2 Zur Überprüfung Ihrer Angaben sind wir berechtigt folgende Nachweise zu verlangen:
- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis Ihrer Identität,
 - Meldezettel zum Nachweis Ihres österreichischen Wohnsitzes,
 - Nachweis Ihrer österreichischen Bankverbindung, wenn Sie mit Einziehungsermächtigung bezahlen,
 - falls erforderlich: eine Vollmacht für das Vorliegen Ihrer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis,
 - falls anwendbar: einen Nachweis Ihrer Unternehmereigenschaft (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).
- 2.3 Bei begründeten Zweifeln an Ihrer Kreditwürdigkeit können wir die Annahme Ihres Angebotes von einer angemessenen Sicherheitsleistung (zB Kautions- oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder von einer angemessenen Entgeltvorauszahlung abhängig machen.
- 2.4 Wir sind berechtigt Ihr Angebot in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere in folgenden Fällen:
- Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem

Vertragsverhältnis mit uns, oder

- unrichtige oder unvollständige Angabe bei der Bestellung oder die Nichterbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 2.2. der AGB, oder
- es bestehen begründete Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit, oder
- es besteht der begründete Verdacht, dass Sie Ihren Anschluss missbräuchlich verwenden oder verwenden werden, oder
- fehlende Geschäftsfähigkeit und keine Genehmigung durch Ihren gesetzlichen Vertreter oder Sachwalter, oder
- aus technischen Gründen, wenn wir die bestellte Leistung an Ihrer Anschlussadresse nicht herstellen können.

- 2.5 Wir sind jederzeit berechtigt, Ihre Angaben und Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen, indem wir Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen (zB Kreditschutzverband) einholen.

3 Rücktritt vom Vertrag

- 3.1 Sie sind berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn Sie Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sind und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (§ 3 KSchG) oder einem Fernabsatzgeschäft (§ 5a KSchG) abgeschlossen wurde.
- 3.2 Im Falle eines Haustürgeschäftes können Sie binnen einer Woche und bei einem Fernabsatzgeschäft innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss zurücktreten. Ein Rücktritt muss schriftlich erfolgen. Für die Wahrung der Frist gilt das Postaufgabedatum. Im Falle Ihres Rücktritts werden wir den Vertrag entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen rückabwickeln. Allfällige Kosten für die Rücksendung unserer Geräte sind von Ihnen zu tragen.
- 3.3 Bei Fernabsatzgeschäften haben Sie kein Rücktrittsrecht, wenn wir mit der Ausführung der Dienstleistung vereinbarungsgemäß innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen haben.

4 Vertragslaufzeit

- 4.1 Wenn nichts anderes vereinbart wurde, wird unser Vertrag auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Vertrag kann von Ihnen und uns unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat mit Wirkung zum letzten Tag eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Zur Wahrung der Kündigungsfrist ist der Postaufgabestempel maßgeblich.
- 4.2 Bitte beachten Sie, dass für bestimmte Verträge eine Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) vereinbart werden kann. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem der Vertrag zustande gekommen ist. Wenn wir einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer abgeschlossen haben, dann kann dieser Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, in dem die Mindestvertragsdauer endet.
- 4.3 Sollten Sie Ihren Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer dennoch kündigen, ist diese vertragswidrige Beendigung zwar wirksam, Sie haben jedoch die Summe der offenen Grundentgelte bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin zu bezahlen.
- 4.4 Aus wichtigem Grund kann das Vertragsverhältnis von uns und von Ihnen jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung außerordentlich gekündigt werden.

- 4.5 Ein wichtiger Grund, der uns zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn eine Voraussetzung für eine Sperre nach Punkt 11 dieser AGB gegeben ist.
- 4.6 Ein wichtiger Grund, der Sie zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn
- wir den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungsumfang trotz Ihrer nachgewiesenen schriftlicher Aufforderung in wesentlichen Punkten über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht einhalten, oder
 - wir einseitige Vertragsänderungen nach § 25 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) vornehmen und diese Änderungen für Sie nicht ausschließlich begünstigend sind.
- 4.7 Im Todesfall müssen uns die Rechtsnachfolger des Kunden den Todesfall unverzüglich anzeigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Tod des Kunden, wenn nicht binnen zwei Wochen, nachdem wir vom Tod des Kunden in Kenntnis gesetzt wurden, ein Dritter den Eintritt in das Vertragsverhältnis beantragt. Für Entgelte, die ab dem Tod des Kunden bis zur Kenntnis des Todes durch UPC angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, unbeschadet anderer Bestimmungen der Nachlass und die Erben.

5 Vertragsänderungen

- 5.1 Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (§ 25 TKG 2003) sind wir berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen.

Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen treten frühestens 2 Monate nach Kundmachung in Kraft. Wir informieren Sie über den wesentlichen Inhalt einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten der Änderungen in geeigneter Form und weisen Sie auf Ihr kostenloses außerordentliches Kündigungsrecht hin.

Die Information kann auch per E-Mail an die von Ihnen bekannt gegebene E-Mail Adresse oder - falls Sie uns keine E-Mail Adresse bekannt gegeben haben - an die von uns bei Vertragsabschluss über ein Internet Produkt zur Verfügung gestellte E-Mail Adresse erfolgen. Wir weisen Sie im Zuge Ihrer Bestellung nochmals darauf hin.

- 5.2 Wir können mit Ihnen Änderungen der AGB und EB/LB auch einvernehmlich vereinbaren. In diesem Fall senden wir Ihnen ein Angebot zur einvernehmlichen Vertragsänderung mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten der geplanten Änderungen in geeigneter Form (zB auch per E-Mail wie in Punkt 5.1 der AGB angeführt) zu. Gleichzeitig informieren wir Sie über den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der geplanten Änderungen.

Unser Angebot zu den neuen bzw. geänderten AGB, EB/LB gilt als angenommen, wenn Sie nicht bis spätestens zum In-Kraft-Treten der geplanten Änderungen schriftlich widersprechen. Wir weisen Sie in unserem Angebot nochmals auf diese Frist hin sowie darauf, dass Ihr Stillschweigen bis zum In-Kraft treten der Änderung als Zustimmung zur Änderung gilt. Ihr Widerspruch stellt eine kostenlose Kündigung des Vertragsverhältnisses mit Wirksamkeit zum In-Kraft treten der Änderung dar.

- 5.3 Während des aufrechten Vertragsverhältnisses können Sie uns Wünsche zur Vertragsänderung schriftlich per Brief, mittels Telefax, telefonisch oder elektronisch via Internet übermitteln. Wir können darauf bestehen, dass Sie uns Ihre Änderungswünsche per Brief oder Telefax mitteilen. Wenn dies erforderlich ist, dann werden wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen.
- 5.4 Nachfolgende Änderungen sind möglich:

- Vertragsänderungen (zB Inanspruchnahme zusätzlicher oder weniger Leistungen)
 - Sperrauftrag (zB Mehrwertdienste)
 - Änderungen Ihrer Stammdaten (zB Name, Adresse, Telefonnummer)
- 5.5 Damit Vertragsänderungen wirksam werden, bedarf es unserer Zustimmung. Wir sind berechtigt für bestimmte Vertragsänderungen (zB Umstieg auf ein günstigeres Produkt) ein Entgelt entsprechend der maßgeblichen Entgeltbestimmungen zu verrechnen.
- 5.6 Sie sind verpflichtet uns zu informieren, wenn sich folgende Stammdaten ändern:
- Ihr Name
 - Ihre Anschrift (inkl. Rechnungsadresse)
 - Ihre Kontaktinformation (E-Mail Adresse)
 - Ihre Bankverbindung, sofern Sie uns eine Einziehungsermächtigung erteilt haben
 - Ihre Rechtsform
- 5.7 Wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift oder E-Mail Adresse nicht informieren, dann gelten Mitteilungen von uns an Ihre zuletzt bekannt gegebene Anschrift innerhalb von 3 Werktagen ab Versanddatum als zugestellt. Eine Mitteilung per E-Mail gilt mit dem Zeitpunkt als zugegangen, an dem diese unter gewöhnlichen Umständen unter der zuletzt bekannt gegebenen E-Mail Adresse abrufbar ist.
- 5.8 **Wichtig:** Wir können Ihnen rechtlich bedeutsame Mitteilungen auch per E-Mail an die von uns bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellte oder an die von Ihnen bekannt gegebene E-Mail Adresse senden. Wir weisen Sie im Zuge Ihrer Bestellung nochmals darauf hin. Sie sind daher verpflichtet, die von uns bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellte oder die von Ihnen bekannt gegebene E-Mail Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass Sie E-Mails auch abrufen können. Nachteilige Folgen die daraus resultieren, dass Sie Ihre E-Mails nicht abrufen können, ausgenommen aufgrund technischer Probleme, die wir zu vertreten haben, sind ausschließlich von Ihnen zu tragen.

6 Vertragsübertragung und Umzug

- 6.1 Sie können Ihren Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten aus Ihrem Vertrag nur mit unserer schriftlichen Zustimmung an Dritte übertragen.
- 6.2 Stimmen wir einer Vertragsübertragung zu, dann gehen alle Rechte und Pflichten auf den neuen Vertragspartner über. Trotz einer Übertragung des Vertrages haften Sie aber weiterhin gemeinsam mit dem neuen Vertragspartner als Gesamtschuldner für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zur Vertragsübertragung entstanden sind.
- 6.3 Für jede Vertragsübertragung verrechnen wir ein einmaliges Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 30,-.
- 6.4 Ihr Anschluss ist an die Anschlussadresse gebunden. Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten, so ist dies nur möglich, wenn wir der Verlegung Ihres Anschlusses zustimmen und zwischen Ihnen und uns ein neuer Vertrag abgeschlossen wird.

7 Entstörung

- 7.1 Wir betreiben unsere angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Wir orientieren uns dabei am jeweiligen

Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit.

- 7.2 Im Rahmen unserer Leistungserbringung kann es in Folge von unvermeidbaren und von uns nicht zu vertretenden Ereignissen sowie betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten zu unvermeidbaren Unterbrechungen kommen.
- 7.3 Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet. Wir sind jedoch immer bemüht, Störungen und Unterbrechungen so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben. Aufgrund kurzfristiger Störungen und Unterbrechungen sind Sie nicht berechtigt, Ihre Entgeltzahlungen einzustellen oder zu mindern.
- 7.4 Bitte informieren Sie uns umgehend, wenn Sie eine Störung in Ihrer Anlage bemerken. Sind Maßnahmen zur Störungsbehebung oder Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort in Ihren Räumlichkeiten notwendig, so ist es erforderlich, dass Sie den von uns beauftragten Personen nach Absprache den Zutritt ermöglichen.
- 7.5 Werden wir aufgrund einer von Ihnen gemeldeten Störung tätig und es stellt sich heraus, dass gar keine Störung vorliegt oder eine vorliegende Störung von Ihnen zu vertreten ist, dann sind wir berechtigt den uns entstandenen Aufwand zu verrechnen.

8 Anschlussbedingungen – Allgemein

- 8.1 Bitte beachten Sie Ihre Mitwirkungspflichten: Sie müssen in Ihren Räumlichkeiten die nötigen Voraussetzungen schaffen, damit die Herstellung ermöglicht wird. Insbesondere ist es für die Herstellung des Anschlusses erforderlich, dass Sie uns Zutritt zu Ihren Räumlichkeiten gewähren. Können Sie beim Herstellungstermin nicht persönlich anwesend sein, dann kann die Herstellung nur durchgeführt werden, wenn eine andere anwesende Person eine von Ihnen unterschriebene schriftliche Vollmacht vorlegen kann.
- 8.2 Ist eine Herstellung zum vereinbarten Termin aus Gründen nicht möglich, die Sie zu vertreten haben, dann sind wir berechtigt, Ihnen den entstandenen Aufwand zu verrechnen.
- 8.3 Wenn für die Herstellung, Betrieb oder Wartung des Anschlusses die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen Dritter erforderlich ist, dann sind Sie für die Einholung einer erforderlichen Zustimmung bzw. Genehmigung des Verfügungsberechtigten verantwortlich. Auf unseren Wunsch weisen Sie uns die Zustimmung bzw. Genehmigung schriftlich nach.
- 8.4 Sie dürfen nur Endgeräte verwenden, die keine Störungen in unserem Netz oder im Netz anderer Anbieter verursachen.
- 8.5 **Anschlussbedingungen für DSL-Dienste**
- 8.6 Voraussetzung für die Erbringung von sämtlichen DSL-Dienstleistungen einschließlich der Gewährung von entbündeltem Zugang (xDSL) ist das Bestehen oder die Herstellbarkeit einer Teilnehmeranschlussleitung (TASL) der Telekom Austria AG (nachfolgend kurz „Telekom Austria“) an Ihrer Anschlussadresse.
- 8.7 Besteht an Ihrer Anschlussadresse kein aktiver Telefonanschluss der Telekom Austria, beauftragen wir die Telekom Austria mit der Neuherstellung einer TASL. Hierfür ist die Möglichkeit einer physischen Zuleitung der TASL Voraussetzung. Liegt eine solche nicht vor, haben Sie in Absprache mit Telekom Austria für die entsprechende

Zuleitungsmöglichkeit (zB durch Herstellung einer Leerverrohrung) auf eigene Kosten zu sorgen. Details dazu finden sich in der entsprechenden Leistungsbeschreibung der Telekom Austria in der jeweils gültigen Fassung.

- 8.8 Selbst wenn an Ihrer Anschlussadresse eine TASL der Telekom Austria besteht, kann die tatsächliche Zuführung zum Wählamt der Telekom Austria (z.B. wegen Leitungsmangel) nicht garantiert werden, sodass auch in diesem Fall die Neuherstellung der Leitung und somit die Dienstleistung durch uns unmöglich sein kann.
- 8.9 Wir sind berechtigt, Ihr Angebot abzulehnen, wenn Ihr Anschluss die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt (zB aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu große Leitungsdämpfungen).
- 8.10 Für die Erbringung von Internet Dienstleistungen via ADSL durch uns ist – neben dem Bestehen der TASL – eine weitere Voraussetzung das Bestehen eines aktiven Telefonanschlusses bei der Telekom Austria nach deren jeweils aktuellen Tarifmodellen.
- 8.11 Hinsichtlich des Sprachtelefoniedienstes sind Sie Vertragspartner der Telekom Austria, hinsichtlich der Leistung „Zugang zum Internet“ sind Sie Vertragspartner von uns.
- 8.12 Dieser Absatz gilt nicht für naked DSL- und SDSL-Dienstleistungen durch uns, für die Sie keinen Sprachtelefoniedienst bei der Telekom Austria beziehen müssen.
- 8.13 Sie stimmen zu, dass hinsichtlich der Dienstleistung der Telekom Austria (ADSL- bzw. SDSL-Zugangsleistung) ein Vertragsverhältnis auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria (einschließlich der jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen) „Online-ADSL“ bzw. bei SDSL „Online-SDSL“ – mit Ausnahme der Bestimmungen zur Kündigung durch den Kunden im EKV0 – mit Telekom Austria begründet wird und Sie erklären hiermit, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen der Telekom Austria als Vertragsbestandteil zur Kenntnis genommen zu haben. Die AGB, LB und EB der Telekom Austria sind unter www.telekom.at/agb abrufbar und werden dem Kunden auf Wunsch von uns kostenlos zugesandt.
- 8.14 Sie erteilen Ihre Zustimmung zur Übermittlung jener personenbezogenen Daten durch uns an die Telekom Austria und durch die Telekom Austria an uns, die für die Einbringung, Verrechnung oder Beendigung der Leistungen notwendig sind.
- 8.15 Die Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und der Telekom Austria führt dazu, dass – außer bei naked DSL und SDSL – die Leistungserbringung durch uns nicht mehr möglich ist. Sie sind verpflichtet, uns von der Vertragsbeendigung mit der Telekom Austria unverzüglich zu verständigen und das Vertragsverhältnis gegenüber uns unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen und – termine zu kündigen.
- 8.16 Wird auf Grund einer von der Telekom Austria veranlassten Sperre die ADSL Zugangsleistung der Telekom Austria eingestellt, sind wir berechtigt, nicht aber verpflichtet, die Internetzugangsleistungen für die Dauer der Sperre einzustellen. Machen wir von diesem Recht keinen Gebrauch, so gebührt uns ungeachtet der tatsächlichen Unmöglichkeit des Zugangs dennoch das vereinbarte Entgelt bis zu jenem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag mit uns erstmals gekündigt werden hätte können. Weitergehende Schadenersatzansprüche sowie sonstige Ansprüche von uns bleiben unberührt. Allenfalls darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche von uns bleiben

davon unberührt.

- 8.17 Beabsichtigen Sie einen Providerwechsel, so ist auf den jeweils relevanten Formularen der Hinweis „Providerwechsel“ anzumerken, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen. Wir weisen Sie darauf hin, dass es auf Grund des Providerwechsels zu Änderungen in den von der Telekom Austria verrechneten Entgelten kommen kann. Ferner werden wir ein gesondertes Entgelt für den Providerwechsel verrechnen. Die jeweiligen Entgelte sind den entsprechenden Entgeltbestimmungen zu entnehmen.
- 8.18 Bei einem allfälligen Produkt- oder Modemwechsel wird der entstehende Aufwand gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet.
- 8.19 Störungen, Mängel oder Schäden sind in allen Fällen, gleich ob Sie diese bei der Erbringung der Internetzugangsdienstleistungen von uns oder der ADSL Zugangsleistung der Telekom Austria vermuten, immer bei uns zu melden. Die Zuordnung der Störung bzw. Behebung erfolgt in Kooperation zwischen uns und der Telekom Austria.

9 Rückgabe der von uns zur Verfügung gestellten Geräte

- 9.1 Damit Sie unsere Dienstleistungen nutzen können, stellen wir Ihnen die notwendigen Geräte wie Modem zur Verfügung. Die Geräte verbleiben in unserem Eigentum. Für manche Geräte mit Zusatzfunktionen ist ein monatliches Entgelt zu bezahlen. Die Höhe des Entgeltes und für welche Geräte ein Entgelt zu bezahlen ist, entnehmen Sie bitte den jeweiligen Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.
- 9.2 Sie sind verpflichtet, die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an uns zu retournieren, wenn das Gerät nicht mehr benötigt wird, um unsere Leistungen zu beziehen. Das ist der Fall bei:
 - a) Kündigung des gesamten Vertrages, oder
 - b) Teilkündigung des Vertrages (zB Kündigung eines einzelnen Dienstes), oder
 - c) Umstieg auf ein anderes Gerät (zB Modem auf WLAN Modem).
- 9.3 Sollten Sie die von uns zur Verfügung gestellten Geräte nicht binnen zwei Wochen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung bzw. Austausch eines Gerätes an uns retournieren, sind wir berechtigt
 - a) für den uns daraus entstehenden Aufwand ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 65,- zu verrechnen, und zusätzlich
 - b) eine Pönale pro nicht rechtzeitig retourniertem Gerät in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Pönale beträgt pro Gerät bis zu EUR 70,-. Wenn Sie ein Gerät innerhalb von 2 Jahren ab Vertragsende an uns retournieren, erhalten Sie eine allfällig verrechnete Pönale gutgeschrieben.
- 9.4 Bitte behandeln Sie unsere Geräte mit Sorgfalt. Für beschädigte Geräte können wir ebenfalls eine Pönale nach Punkt 9.3 b) verrechnen.
- 9.5 Allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind von Ihnen zu tragen.
- 9.6 Unser Anspruch auf Herausgabe der Geräte bleibt auch nach Beendigung des Vertrages aufrecht.
- 9.7 Haben Sie eine Kautions für die zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, wird Ihnen die Kautions nach festgestellter mängelfreier Rückgabe unverzinst refundiert. Wenn Sie die Geräte nicht binnen 2 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückgeben, dann erklären

Sie Ihren Verzicht auf die erlegte Kautions. Sie werden auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.

10 Sicherheitsleistung

10.1 Wir sind auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, unsere Leistungserbringungen von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder angemessenen Vorauszahlung abhängig zu machen, wenn einer der folgenden Gründe für Sie zutrifft:

- Sie sind mit Ihrer Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug, oder
- Ihr laufendes, noch nicht zur Zahlung fälliges Entgelt übersteigt das Doppelte Ihres bisherigen durchschnittlichen Monatsentgeltes, oder
- es bestehen begründete Zweifel an Ihrer Bonität. Diese sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichversuch unternommen wurde oder ein Insolvenzverfahren bzw. Exekutionsverfahren bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde.

11 Sperre unserer Leistungen, Außerordentliche Kündigung

11.1 Wir sind berechtigt, unsere Leistung teilweise oder zur Gänze für Sie zu sperren oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 4.5 dieser AGB außerordentlich zu kündigen, wenn ein von Ihnen zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für uns unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Sie sind mit der Zahlung Ihres Entgeltes trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung in Verzug. Für Unternehmer gilt: § 25a Insolvenzordnung bleibt davon unberührt.
- b) Ihr Anschluss wird von Ihnen oder einem Dritten missbräuchlich verwendet.
- c) Sie entfernen störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBL. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung von unserem Netz.
- d) Sie haben die Ihnen aufgetragene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 10 dieser AGB nicht innerhalb angemessener Frist erbracht.
- e) Sie haben eine wesentliche vertragliche Pflicht verletzt oder es liegen andere von Ihnen zu vertretende Umstände vor, die die Erbringung von weiteren Leistungen für uns unzumutbar machen.
- f) Uns werden Umstände bekannt, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 2.4 darstellen.
- g) Sie hindern uns oder die von uns beauftragten Techniker eine Störungsbehebung oder eine Wartung durchzuführen oder lassen eine solche nicht zu.
- h) Sie oder ein von Ihnen beauftragter Dritter nimmt selbst Eingriffe in die Anlage oder in das von uns zur Verfügung gestellte Equipment vor.
- i) Die Erbringung der Leistung wird aus nicht von uns zu vertretenden Gründen technisch unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar.
- j) Die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen wird mangels Kostendeckung abgewiesen.

11.2 Wir heben die Sperre ohne schuldhaftes Verzögerung auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnen Ihnen unsere Kosten, die für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung angefallen sind, entsprechend den Entgeltbestimmungen.

- 11.3 Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer gerechtfertigten Sperre nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte entbunden sind.
- 11.4 Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung einerseits oder bloßer Sperre der Leistung andererseits liegt in unserem Ermessen. Auf Wunsch informieren wir Sie gerne über den Grund der getroffenen Maßnahme.
- 11.5 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unser Anspruch auf die monatlichen Grundentgelte bis zum Ende einer vereinbarten Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn Sie den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigen.

12 Unsere Haftung

- 12.1 Unsere Haftung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, vorbehaltlich der in diesen AGB vereinbarten Einschränkungen.
- 12.2 Wir haften nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit, ausgenommen für Personenschäden, ist ausgeschlossen.
- 12.3 Für Unternehmer gilt: Die Haftung für verlorene oder veränderte Daten, entgangenen Gewinn, Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Darüber hinaus ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis – ausgenommen Personenschäden – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit EUR 3.700,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 40.000,- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.
- 12.4 Wir haften jedenfalls nicht für die Folgen von Störungen oder Unterbrechungen, wenn diese auf Störungen und Unterbrechungen nach Punkt 7.2 dieser AGB oder auf leicht fahrlässiges Verhalten unsererseits zurückzuführen sind.

13 Ihre Haftung

- 13.1 Sie haften auch für Entgeltforderungen, die von Ihrem Anschluss durch die Inanspruchnahme unserer Leistungen durch Dritte entstanden sind, soweit Sie das innerhalb Ihrer Einflussphäre zu vertreten haben. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter) stammen.
- 13.2 Die Ihnen zugewiesenen Zugangsdaten und Passwörter müssen sorgfältig aufbewahrt und geheim gehalten werden. Falls und sobald Sie Grund zur Annahme haben, dass Dritte Kenntnis Ihrer Zugangsdaten oder Ihres Passworts erlangt haben, haben Sie uns dies unverzüglich mitzuteilen und das Passwort oder die Zugangsdaten zu ändern. Sie haften uns gegenüber für aus der Verletzung dieser Verpflichtung resultierende Schäden. Wir haften jedenfalls nicht für Schäden, die im Zusammenhang mit dem Missbrauch von Zugangsdaten oder Passwörtern entstehen, sofern sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns beruhen.

14 Zahlungsbedingungen

- 14.1 Das Herstellungsentgelt, jährlich zu bezahlende Entgelte sowie andere Einmalentgelte können wir sofort nach Leistungsbereitstellung in Rechnung stellen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnen wir das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das darauffolgende Monat im Voraus. Danach verrechnen wir

Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte im Voraus.

- 14.2 Variable Entgelte (zB Gesprächsentgelte) verrechnen wir im Nachhinein, nachdem die Leistung erbracht wurde. Grundsätzlich verrechnen wir monatlich, das Verrechnungsintervall kann jedoch bis zu 3 Monate betragen.
- 14.3 Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen.
- 14.4 Sofern wir nichts anderes vereinbart haben, stellen wir Ihnen unsere Rechnungen auf elektronischem Wege zur Verfügung. Dies erfolgt durch Hinterlegung der Rechnung in Ihrem online Kundenservice Bereich oder durch Zusenden der Rechnung per E-Mail. Über eine Hinterlegung der Rechnung im online Kundenservice Bereich informieren wir Sie per E-Mail. Sie sind verpflichtet die Hinterlegung zu kontrollieren und falls die Rechnung nicht abrufbar sein sollte mit uns Kontakt aufzunehmen, um eine neuerliche elektronische Hinterlegung zu veranlassen.
- 14.5 Auf Wunsch erhalten Sie Ihre Rechnung in Papierform zugesendet. Für die Zusendung der Rechnung in Papierform können wir Ihnen pro Rechnung ein Entgelt in der Höhe von bis zu EUR 2,- verrechnen.
- Wenn Sie Ihren Vertrag vor dem 01.11.2010 mit uns abgeschlossen haben und Ihre Rechnung in Papierform zugesendet bekommen, dann sind wir berechtigt, Ihnen ab 01.01.2011 pro Rechnung ein Entgelt in der Höhe von bis zu EUR 2,- zu verrechnen. Sie können selbstverständlich jederzeit kostenlos auf die elektronische Rechnung - wie in Punkt 14.4. der AGB beschrieben - umsteigen.
- 14.6 Unsere elektronisch bereitgestellten Rechnungen erfüllen die Voraussetzung an die elektronische Rechnungslegung nach § 11 UStG.
- 14.7 Rechnung in Papierform: Die Entgelte sind mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.
- 14.8 Elektronische Rechnung: Die Entgelte werden mit dem Tag zur Zahlung fällig, an dem die Rechnung in Ihrem online Kundenservice Bereich hinterlegt bzw. Ihnen per E-Mail zugesendet wurde und unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist.
- 14.9 Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlschein, Erteilung einer Einzugsermächtigung oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen.
- 14.10 Sollte der Zahlungseinzug von Ihrem bekannt gegebenen Bankkonto aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, nicht möglich sein oder von Ihnen ungerechtfertigt rückgängig gemacht werden, sind wir berechtigt, Ihnen ein Bearbeitungsentgelt nach Maßgabe der jeweils gültigen Entgeltbestimmungen sowie den Bearbeitungsaufwand, den uns Ihre Bank vorschreibt, zu verrechnen.
- 14.11 Wichtig: Eine richtige Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Einziehungsermächtigung bzw. bei Verwendung des Originalzahlscheines gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die am Zahlschein angegebene Kundennummer im Feld „Kundendaten“ an, damit wir Ihre Zahlung richtig zuordnen können. Sonst ist eine manuelle Zuordnung Ihrer Zahlung notwendig, wofür wir ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnen. Die schuldbefreiende Wirkung Ihrer Zahlung tritt erst mit der tatsächlichen Zuordnung ein, vorausgesetzt wir bemühen uns ohne schuldhaftes Verzögerung die Zuordnung vorzunehmen.
- 14.12 Ihre Zahlung gilt an dem Tag als geleistet, an dem wir über sie verfügen können.

- 14.13 Wir sind berechtigt, eine von Ihnen erlegte Kautions- oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen.

15 Verzugsfolgen

- 15.1 Sollten Sie mit der Zahlung Ihrer fälligen Entgelte in Verzug geraten, senden wir Ihnen eine Mahnung in Papierform. Wir sind berechtigt Ihnen für jede Mahnung die angefallenen notwendigen und zweckdienlichen administrativen Mahnspesen in der Höhe von EUR 17,44 in Rechnung zu stellen.
- 15.2 Bezahlen Sie trotz Mahnung nicht, dann sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung sowie die tatsächlich angefallenen zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Mahn- und Inkassoaufwendungen zu verrechnen.
- 15.3 Wir behalten uns das Recht vor, die Forderungsverfolgung an ein Inkassoinstitut bzw. an einen Rechtsanwalt zu übergeben, wenn Sie nach der ersten Mahnung nicht innerhalb von 14 Tagen bezahlt haben.

16 Rechnungseinwände

- 16.1 Sollten Sie Einwände gegen Ihre Rechnung haben, müssen Sie diese Einwände schriftlich binnen vier Wochen nach Rechnungszugang bei uns geltend machen. Die Unterlassung von Einwendungen innerhalb dieser Frist gilt als Anerkennung der Rechnung. Wir weisen Sie auf der Rechnung nochmals auf diese Frist und die Rechtsfolgen bei Verstreichen dieser Frist hin.
- 16.2 Wir prüfen Ihren rechtzeitig eingebrachten Rechnungseinwand und informieren Sie schriftlich über das Ergebnis unserer Prüfung.
- 16.3 Wenn wir in unserer Stellungnahme Ihren rechtzeitig eingebrachten Rechnungseinwand endgültig als unbegründet ablehnen, dann können Sie
- a) innerhalb von 1 Monat nach Erhalt unserer Stellungnahme die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs- GmbH (RTR) zur Streitschlichtung gemäß § 122 TKG 2003 anrufen, oder
 - b) innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt unserer Stellungnahme den Rechtsweg bestreiten. Wenn Sie ein RTR Streitschlichtungsverfahren führen, dann wird diese Frist um die Dauer des RTR Streitschlichtungsverfahrens verlängert.
- 16.4 Wenn Sie diese Fristen versäumen, dann verlieren Sie Ihr Recht auf Geltendmachung weiterer Einwendungen und unsere Forderung gilt als von Ihnen anerkannt. Wir weisen Sie in unserer Stellungnahme nochmals auf diese Frist und die Rechtsfolgen bei Verstreichen dieser Frist hin.

17 RTR Streitschlichtungsverfahren

- 17.1 Bringen Sie der Regulierungsbehörde RTR Ihren Einspruch gegen Ihre Rechnung zur Kenntnis, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben. Unabhängig davon sind wir berechtigt, den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten 3 Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen.
- 17.2 Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt wurde, werden die Verzugszinsen ab dem

Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit der Forderung berechnet.

- 17.3 Wird ein Abrechnungsfehler festgestellt, der sich zu Ihrem Nachteil ausgewirkt haben könnte und lässt sich das richtige Entgelt nicht mehr ermitteln, so wird Ihnen ein Pauschalentgelt vorgeschrieben, das sich nach dem durchschnittlichen Betrag Ihrer letzten 3 Rechnungen bemisst.

18 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- 18.1 Sind Sie Verbraucher im Sinne § 1 KSchG, dann können Sie mit Ihren Ansprüchen gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche in rechtlichem Zusammenhang mit unserem Anspruch stehen, oder Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt wurden, oder Ihre Ansprüche von uns anerkannt worden sind oder wenn wir zahlungsunfähig sind.
- 18.2 Sind Sie Unternehmer, dann können Sie Ihre Ansprüche gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

19 Datenschutz

- 19.1 Wir ermitteln und verarbeiten die von Ihnen zur Verfügung gestellten Stammdaten, Ihre Verkehrsdaten sowie sonstige personenbezogenen Daten, die Sie uns im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis bringen, zum Zwecke der Erbringung und Verrechnung der vertragsgegenständlichen Leistungen, zur Vertragsabwicklung, zur Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen und zur Erteilung von Auskünften an Notrufträger.
- 19.2 Stammdaten sind: Familien- und Vorname, akademischer Grad, Wohnadresse, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und die Bonität (§ 92 Abs 3 TKG).
- 19.3 Verkehrsdaten sind: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden (§ 92 Abs 4 TKG 2003).
- 19.4 Sonstige personenbezogene Daten, die Sie oder Dritte uns vor Vertragsabschluss oder während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung bringen. Das sind zB Bankverbindung, Geburtsdatum, Nachweise für das Vorliegen einer Zeichnungs- bzw. Vertretungsbefugnis, Beruf, Ausweisdaten.
- 19.5 Inhaltsdaten: Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, werden wir die gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten ein Dienstmerkmal, dann löschen wir die Inhaltsdaten nach Erbringung des Dienstes.
- 19.6 **Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stamm-, Verkehrs- und sonstige personenbezogenen Daten zum Zweck der Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen, zur Legung von bedarfsgerechten Angeboten an Sie, zur Erstellung von Bedarfsanalysen sowie zur Verbesserung unserer Produkte verwenden. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder E-Mail uns gegenüber widerrufen.**
- 19.7 **Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stammdaten zur Durchführung von Meinungsumfragen im Rahmen unserer Marktforschung verwenden und Sie telefonisch oder per E-Mail zur Teilnahme an unseren Meinungsumfragen einladen. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder**

E-Mail uns gegenüber widerrufen.

- 19.8 **Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stammdaten und Ihr Geburtsdatum für Bonitätsauskünfte an gesetzlich dazu befugte Kreditschutzverbände, Kreditinstitute und Auskunftsteien übermitteln. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder E-Mail uns gegenüber widerrufen.**
- 19.9 Wir sind darüber hinaus berechtigt, für Inkassozwecke Ihre Stammdaten und Ihr Geburtsdatum sowie Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Rechtsanwälte und Inkassobüros zu übermitteln.
- 19.10 Wir verwenden Ihre Stamm- und Verkehrsdaten für Auskünfte an Notruf Organisationen und andere befugte Einrichtungen, wenn wir zur Auskunftserteilung gesetzlich verpflichtet sind.
- 19.11 Ihre Stammdaten werden unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des § 97 Abs 2 TKG 2003 nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder um sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.
- 19.12 Ihre Verkehrsdaten löschen oder anonymisieren wir unverzüglich nach Beendigung der Verbindung, wenn wir diese nicht für Verrechnungszwecke benötigen.
- 19.13 Wir ergreifen dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten Daten gegen jeden unberechtigten Zugriff zu schützen. Sofern wir nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig die uns obliegende Sorgfalt außer acht lassen, ist die Geltendmachung von Schäden, die aus widerrechtlichem Zugriff auf Ihre gespeicherten Daten resultieren, ausgeschlossen.

20 Schlussbestimmungen

- 20.1 Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes.
- 20.2 Wenn Sie den Vertrag nicht als Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG abschließen, dann gilt für alle Streitigkeiten zwischen uns aus diesem Vertrag die ausschließliche Zuständigkeit des für Handelssachen zuständigen Gerichtes in Wien als vereinbart.
- 20.3 Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die im Falle von Verbrauchern gesetzlich vorgesehen ist, im Falle von Unternehmern gilt eine der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommende als vereinbart. Die übrigen Bestimmungen dieser AGB bleiben wirksam.
- 20.4 Unabhängig von der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Sie sich bei Streit- oder Beschwerdefällen an die RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) wenden. Dies gilt insbesondere bei Beschwerden hinsichtlich der Qualität unserer Leistungen, bei Zahlungsstreitigkeiten, die wir für Sie nicht zufriedenstellend lösen konnten oder bei behaupteten Verletzungen des TKG. Die RTR wird sich bemühen eine angemessene Lösung zu finden und Ihnen und uns ihre Ansicht mitteilen. Unter www.rtr.at finden Sie die Verfahrensrichtlinien, die erforderlichen Formulare und weitere Informationen.

21 Sonderbestimmungen für Internet Produkte

- 21.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen des bestellten Internet Produktes.
- 21.2 Die Nutzung unserer Internet Dienste durch Dritte sowie jede Form der entgeltlichen oder unentgeltlichen Weitergabe des Internet Dienstes an Dritte darf nur nach unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung erfolgen. Selbstverständlich können Personen, die mit Ihnen im selben Haushalt an der Anschlussadresse wohnen, den Internet Anschluss ohne Verrechnung eines weiteren Entgeltes nutzen.
- 21.3 Sofern die Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht, dürfen Server und/oder LAN Netzwerke nur mit unserer schriftlichen Zustimmung betrieben werden.
- 21.4 Sie sind verpflichtet angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die unbefugte Nutzung Ihres Anschlusses durch Dritte zu verhindern (zB Passwortschutz für W-LAN).
- 21.5 Sie dürfen den von uns zur Verfügung gestellten Internet Anschluss nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere sind verboten
- die Übermittlung von Nachrichten, die die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährden oder welche gegen die Gesetze verstoßen, insbesondere das Pornographie- und Verbotsgesetz, das Strafgesetzbuch, das DSG 2000, TKG 2003, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb;
 - jede Belästigung oder Verängstigung anderer Personen;
- 21.6 Besteht der begründete Verdacht, dass Sie Ihren Anschluss missbräuchlich verwenden, dann sind wir auch ohne Vorwarnung und ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, Ihren Anschluss teilweise oder ganz zu sperren. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.
- 21.7 Den Aufwand, der uns durch die missbräuchliche Verwendung des Internet Anschlusses durch Sie entsteht, können wir Ihnen in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens wird dadurch nicht ausgeschlossen.
- 21.8 Sie verpflichten sich, uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhaften missbräuchlichen Verwendung unserer Internet Dienste, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen uns und/oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von uns wegen übler Nachrede oder Ehrenbeleidigung, nach dem Mediengesetz, Pornografie- und Verbotsgesetz oder nach dem Urheberrechtsgesetz ergeben. Von der vollkommenen Schad- und Klagloshaltung sind insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsvertretung umfasst.
- 21.9 Für Schäden, die im Zusammenhang mit der Unterstützung durch das Helpdesk-Team oder mit Ihrer Zustimmung vorgenommene Fernwartung auftreten, haften wir nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ausgenommen Personenschäden.
- 21.10 Wir können keine Verantwortung dafür übernehmen, dass allfällig gelieferte Software auf Ihrem vorhandenen System lauffähig ist und Ihren funktionalen Anforderungen zur Gänze entspricht, wenn Ihr System von den Installationsvoraussetzungen bzw. System-Mindestanforderungen abweicht oder Sie diese nachträglich ändern.
- 21.11 Sie sind verpflichtet, vor Installation der von uns gelieferten Software Ihre Programme

und Daten auf einen externen Datenträger zu sichern.

- 21.12 Wir übernehmen keine Haftung für Verlust oder Veränderung von Daten, die aus der Installation oder Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste entstehen, sofern sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns beziehungsweise der von uns beauftragten Erfüllungsgehilfen beruhen. Ebenso übernehmen wir keine Verantwortung dafür, dass die zur Verfügung gestellten Geräte mit den bei Ihnen vorhandenen Komponenten fehlerfrei zusammenarbeiten.
- 21.13 Wir übernehmen keine Haftung für Produkte und/oder Dienstleistungen, die Sie bei Dritten unter Verwendung unseres Internet Dienstes erwerben und/oder in Anspruch nehmen. Diesbezüglich entsteht lediglich ein Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und den jeweiligen Dritten.
- 21.14 Abschließend möchten wir Sie darauf hinweisen, dass die Herstellung eines Zuganges zum Internet mit einem besonderen Risiko der Verletzung der Vertraulichkeit für Sie verbunden sein kann. Wir sind nur beschränkt in der Lage, Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Ihren Daten auf Ihrem PC oder Netzwerk zu ergreifen. Daher sind Sie selbst verpflichtet, Maßnahmen zur Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Datensicherheitslösungen für Internetbenutzer sind in Abhängigkeit vom jeweiligen Nutzerprofil in allen Preisklassen erhältlich.

22 Sonderbestimmungen für Telefonieprodukte

- 22.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen des bestellten Telefonieproduktes.
- 22.2 Die Teilnehmerentgelte werden in Form eines Einzelentgeltnachweises dargestellt, sofern Sie dem nicht widersprechen. Wir stellen Ihren Einzelentgeltnachweis für jede Abrechnungsperiode kostenlos elektronisch in ihrem online Kundenservice Bereich zur Verfügung. Auf Ihren Wunsch stellen wir Ihnen den Einzelgesprächsnachweis ausgedruckt in Papierform bereit. Ein ausgedruckter Einzelentgeltnachweis je Abrechnungszeitraum ist kostenlos.
- 22.3 Bei der Erstellung des Einzelentgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die angerufenen Teilnehmernummern oder sonstigen Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder Sie haben schriftlich erklärt, dass Sie alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert haben und künftige Mitbenutzer informieren werden. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltpflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.
- 22.4 Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.

23 Sonderbestimmungen für Domainregistrierung und Webhosting

- 23.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für Domainregistrierung und Webhosting.
- 23.2 Mit Bestellung einer Domain beauftragen Sie uns, die bestellte Domain in Ihrem Namen und Auftrag bei der für die jeweilige Top Level Domain zuständigen Registrierungsstelle zu registrieren.

- 23.3 Durch die Bestellung einer Domain werden zwei Vertragsverhältnisse begründet: Einerseits zwischen uns und Ihnen hinsichtlich der Verwaltung der Domain (DNS Service, Support etc). Andererseits wird hinsichtlich der Registrierung (Delegation) der Domain ein Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und der jeweils zuständigen Registrierungsstelle begründet, in dem wir als bloßer Vermittler in Ihrem Auftrag auftreten.
- 23.4 Als Domaininhaber werden ausschließlich Sie eingetragen.
- 23.5 Die unterschiedlichen Top Level Domains werden von einer Vielzahl unterschiedlicher Registrierungsstellen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt.
- 23.6 Die Top Level Domains .at, .co.at und .or.at werden von der Registrierungsstelle nic.at Internet Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft m.b.H. (nachfolgend „nic.at“) verwaltet. Hinsichtlich der Registrierung und Führung der Domain besteht daher ein Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und nic.at direkt.
- 23.7 Sie akzeptieren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien der nic.at in der jeweils gültigen Fassung als Vertragsgrundlage. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien der nic.at gelten bei allen Transaktionen (Neuregistrierung, Änderungen von Domaindaten etc.) die wir in Ihrem Auftrag oder Sie selbst durchführen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien sind unter www.nic.at abrufbar und werden Ihnen auf Wunsch von uns zugesandt.
- 23.8 Hinsichtlich anderer Top Level Domains gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien der jeweils zuständigen Registrierungsstelle. Diese sind unter www.upc.at/registrierungsbedingungen abrufbar.
- 23.9 Wir fungieren hinsichtlich der für Sie bei der Registrierungsstelle registrierten Domain für die Dauer dieses Vertrages als Verwaltungsstelle. Bitte beachten Sie, dass wir keinerlei Haftung für die von der jeweiligen Registrierungsstelle gegenüber Ihnen als Domaininhaber übernommenen Vertragspflichten übernehmen.
- 23.10 Sie sind damit einverstanden, dass wir oder ein von uns beauftragter Erfüllungsgehilfe als Rechnungsempfänger für die Domaingebühren bei der zuständigen Registrierungsstelle angeführt werden und die Domaingebühren direkt an uns bzw. unseren Erfüllungsgehilfen verrechnet werden.
- 23.11 Die Verrechnung an Sie erfolgt durch uns, wobei die Domaingebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, in den Entgelten, die wir Ihnen verrechnen, enthalten ist.
- 23.12 Der Beginn der Verrechnung an Sie wird durch die erfolgreiche Registrierung bzw. bei Domaintransfers, durch die erfolgreiche Übernahme der Domain durch uns, bestimmt.
- 23.13 Die Zuteilung von Domains durch die zuständige Registrierungsstelle erfolgt nach dem Prioritätsprinzip. Wir haben keinen Einfluss auf die tatsächliche erfolgreiche Zuteilung einer von Ihnen bestellten Domain durch die Registrierungsstelle.
- 23.14 Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass wir keinerlei Haftung übernehmen und keinerlei Gewähr dafür bieten können, dass die von Ihnen bestellte und an die Registrierungsstelle übermittelte Domain von dieser tatsächlich für Sie registriert wird oder die Domain zu einem bestimmten Zeitpunkt registriert sein wird. Wir erwerben oder vergeben keine Rechte an der Domain-Bezeichnung.

- 23.15 Als Domaininhaber sind Sie selbst verantwortlich, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere durch die Registrierung der Domain nicht in die Rechte Dritter (Namensrecht, Markenrecht, Urheberrecht, UWG etc.) einzugreifen bzw. diese zu verletzen.
- 23.16 Wir prüfen Domains nicht auf ihre rechtliche Zulässigkeit, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht. Sie verpflichten sich, uns im Fall der Inanspruchnahme durch in ihren Rechten verletzte Dritte diesbezüglich schad- und klaglos zu halten. Wir behalten uns im Fall der Inanspruchnahme durch Dritte das Recht vor, Ihre Verfügungsberechtigung über die betreffende Domain einzuschränken bzw. gänzlich zu sperren.
- 23.17 Wir sind bemüht, alle Bestellungen und Änderungsaufträge so schnell wie möglich und nach marktüblichen Standards zu bearbeiten, können aber keine Mindestzeit für die Bearbeitung und Weiterleitung garantieren.
- 23.18 Sie verpflichten sich, uns über sämtliche Änderungen/Neuerungen im Vertragsverhältnis mit der jeweiligen Registrierungsstelle (wie etwa neue Zustelladresse, Namensänderung, Weitergabe der Domain, etc.) unverzüglich zu informieren.
- 23.19 Die Mindestregistrierungsdauer für Domains beträgt 1 Jahr, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Sollten Sie die Domain nicht bis spätestens 4 Wochen vor Ablauf der Mindestregistrierungsdauer kündigen, dann wird Ihr Vertrag über die Domain wieder um die ursprüngliche Mindestregistrierungsdauer verlängert.
- 23.20 Sind Sie Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG, werden Sie von uns mittels gesonderter E-Mail rechtzeitig auf Ihr Kündigungsrecht und über die im Fall der Nichtausübung allenfalls eintretenden Rechtsfolgen (Verlängerung des Vertrages über Domain um die ursprüngliche Mindestregistrierungsdauer) hingewiesen.
- 23.21 Wenn Sie die Domain schriftlich bei uns kündigen, dann übernehmen wir die Kündigung für Sie bei der jeweiligen Registrierungsstelle. Wir stellen Ihnen ein entsprechendes Kündigungsformular zur Verfügung. Andernfalls müssen Sie die Domain selbst bei der jeweiligen Registrierungsstelle kündigen.
- 23.22 Webhosting und Domainregistrierung sind insofern voneinander abhängig, als Webhosting nur in Verbindung mit einer Domain erhältlich ist. Kündigen Sie die Domain, die mit dem Webhostingvertrag verknüpft ist, so endet mit dem gleichen Wirksamkeitszeitpunkt auch der Vertrag über Webhosting.
- 23.23 Sollten Sie mit der Zahlung Ihres fälligen Entgelts in Verzug geraten, sind wir berechtigt Ihre Verfügungsberechtigung über die betreffende Domain einzuschränken. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages durch uns aufgrund eines Zahlungsverzuges Ihrerseits, sind wir berechtigt die von Ihnen über uns registrierten Domains zum Ende der Registrierungsdauer zu kündigen.
- 23.24 Wenn Sie über die Kündigung des Vertrages mit uns hinaus an einer weiteren Nutzung einer Domain interessiert sind, dann müssen Sie rechtzeitig einen Vertrag über die Nutzung dieser Domain mit einem dritten Anbieter abschließen und diesen beauftragen die Nutzung der Domain für Sie sicherzustellen.
- 23.25 Sollten Sie unrichtige, ungültige oder rechtswidrige Angaben gemacht haben, sind wir berechtigt, Domainbestellungen oder Änderungen an der Domain zu verweigern.
- 23.26 Bitte beachten Sie, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten von Webhosting-Produkten sowie des Internets Störungen in der Verfügbarkeit der angebotenen

Dienste auftreten können.

- 23.27 Wir werden die in unserem Einflussbereich liegenden technischen Systeme nach größtmöglicher Sorgfalt in bestmöglichem Zustand halten. Dennoch übernehmen wir, außer in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, keine Haftung, dass die Dienste ohne Unterbrechungen und fehlerfrei funktionieren sowie vollkommen sicher sind, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben. Wir sind bemüht, Störungen und Unterbrechungen so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben.
- 23.28 Sie verpflichten sich, auf dem von uns bereitgestellten Webservice keine rechtswidrigen, insbesondere dem Pornografiegesetz, Verbotsgesetz oder Urheberrechtsgesetz widersprechenden Inhalten zu speichern oder Newsgroups oder Chatforen einzurichten. Bei Verletzung dieser Verpflichtung sind wir berechtigt, den Zugang zu Ihren Seiten ohne weitere Ankündigung oder Frist zu sperren. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen ergeben.
- 23.29 Sie sind verpflichtet, jede missbräuchliche Verwendung des Service zu unterlassen, sowie das Service nur in einer Weise zu gebrauchen, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Insbesondere verboten sind demnach Spamming, betriebsschädliche Aktionen, die die Leistung oder die Sicherheit der Server beeinträchtigen können, unsichere Online-Skripte oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur – auch nur potentiellen - Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.

24 Sonderbestimmungen für Sicherheitslösungen

- 24.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für Sicherheitslösungen.
- 24.2 Ein vollständiger Schutz vor Viren oder sonstigen schädlichen Programmen kann aufgrund der technischen Gegebenheiten des Internets und anderer Netzwerkdienste niemals bestehen. Ein solcher Schutz kann und wird somit von uns nicht als Erfolg geschuldet.
- 24.3 Wir erbringen unsere Dienstleistung nach dem Maßstab der größtmöglichen Sorgfalt. Dennoch übernehmen wir, außer in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, keine Haftung für Schäden, die aufgrund von Viren, Trojanern, Spyware oder anderen schädlichen Programmen eintreten bzw. von Hackern oder anderen unautorisierten Zugriffen auf Ihrem PC resultieren.
- 24.4 Bei Firewalls/VPN/VPL, die von uns installiert und/oder betrieben und/oder überprüft wurden, gehen wir prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass eine absolute Sicherheit und volle Funktionstüchtigkeit von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann.
- 24.5 Wir haften nicht für Nachteile, die dadurch entstehen, dass die bei Ihnen installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, außer in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- 24.6 Wir übernehmen keine Haftung für von Ihnen oder von Ihnen zurechenbare Dritte verursachte Anwendungsfehler sowie wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfigurationen unser Einverständnis.