



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison Drei Austria GmbH

für Telekommunikationsdienste  
und damit in Zusammenhang stehende  
Leistungen (Service-AGB).

Gültig für neu abgeschlossene Verträge  
sowie Vertragsverlängerungen von **2. Juli 2013** bis **18. August 2013**

1	Begriffe .....	10
1.1	Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt. ....	10

## Rund um den Vertrag

2	Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte .....	11
2.1	Welche Leistungen erbringt 3?.....	11
2.2	Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen? .....	11
2.3	Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit 3? .....	11
2.4	Kann ich als bestehender 3Kunde auch neue Services nutzen?.....	11
2.5	Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen?.....	11
3	Vertragsabschluss und Vertragsbeginn .....	12
3.1	Wie kommt der Vertrag mit 3 zustande? .....	12
3.2	Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung? .....	12
3.3	In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch 3? .....	12
3.4	Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages? .....	12
3.5	Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere 3Kunden?.....	12
3.6	Wie sieht ein verbindliches Angebot für Unternehmen aus? .....	12
4	Ablehnung einer Bestellung .....	10
4.1	Kann 3 die Bestellung eines Kunden ablehnen? .....	10
5	Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung.....	10
5.1	Wie führt 3 eine Bonitätsprüfung durch? .....	10
5.2	Welche Vorleistungen kann 3 von einem Antragsteller einfordern? .....	10
5.3	Kann 3 den vereinbarten Leistungsumfang beschränken?.....	10
6	Rücktrittsrecht für Verbraucher .....	11
6.1	Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten? Welche Fristen gelten?.....	11
6.2	Welche Fristen sind bei einem Haustürgeschäft zu beachten? .....	11
6.3	In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden? .....	11
7	Vertragsänderungen.....	11
7.1	Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit 3 vereinbarten Services kommen? .....	11
7.2	Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten? .....	11
7.3	Wie erfolgt die Änderung von AGBs und Entgeltbestimmungen? .....	11
8	Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses .....	12
8.1	Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten? .....	12
8.2	Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen? .....	12

8.3	Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern? .....	12
8.4	Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden?.....	12

### Leistungen von 3.

Welche Leistungen erbringen wir für unsere Kunden?

9	Geographische Verfügbarkeit der Services .....	14
9.1	Wo sind unsere Services verfügbar? .....	14
9.2	Warum sind nicht alle Services überall verfügbar? .....	14
9.3	Warum ist die Empfangsleistung meines Endgerätes nicht überall gleich? .....	14
10	Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung .....	14
10.1	Welche Maßnahmen setzt 3 bei technischen Störungen?.....	14
10.2	Sind alle Services von 3 immer und überall verfügbar?.....	14
11	Qualität der Services und Sicherheit im Netz von 3.....	15
11.1	Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft? .....	15
11.2	Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun? .....	15
11.3	Welche Maßnahmen ergreift 3 zum Schutz meiner Daten? .....	15
11.4	Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von 3? .....	15
12	Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§104 TKG) .....	16
12.1	Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken?.....	16
13	Mobile Rufnummernmitnahme .....	16
13.1	Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu 3 behalten?.....	16
13.2	Kann ich meine 3Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde? .....	16

Auch unsere Kunden tragen Verantwortung!

Hinweise für 3Kunden.

14	Nutzung von Software durch den Kunden .....	17
14.1	Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten? .....	17
14.2	Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software? .....	17
15	Vom Kunden verwendete Endgeräte .....	17
15.1	Lassen sich alle von 3 angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen?.....	17
15.2	Sind UMTS-fähige Endgeräte für die Nutzung von Services bei 3 erforderlich? .....	17
15.3	Kann ich mein Endgerät von 3 entsperren lassen? .....	17
16	Immaterialgüterrechte .....	20

16.1	Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von 3? .....	20
16.2	Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?.....	20
16.3	Ist 3 eine geschützte Marke? .....	20
17	Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden.....	20
17.1	Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von 3? .....	20
17.2	Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der 3Services? .....	20
17.3	Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von 3 Dritten zugänglich mache? .....	20
17.4	In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an 3? .....	21
17.5	Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten?.....	21
17.6	Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche? .....	21
17.7	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glücksspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche? .....	21
17.8	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von 3Services im Ausland?.....	21
17.9	Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen?.....	21
17.10	Darf ich die Services von 3 gewerblich nutzen? .....	21
18	USIM-Karte(n) .....	22
18.1	Welche Rechte und Pflichten habe ich bezüglich der Verwendung der 3USIM-Karte? .....	22
18.2	Was muss ich bei Verlust oder Diebstahl der USIM-Karte(n) tun? .....	22
18.3	Mit welchen Folgen muss ich bei Missbrauch der zur Verfügung gestellten USIM-Karte(n) rechnen? .....	22
19	Kundenkenndaten .....	23
19.1	Was sind Kundenkenndaten? .....	23
19.2	Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code? .....	23
19.3	Wozu benötige ich ein Kundenkennwort? .....	23
19.4	Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten? .....	23
19.5	Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?.....	23
19.6	Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung? .....	23
20	Änderungen von Kundendaten und Zugang von Erklärungen.....	24
20.1	Wann muss ich Änderungen meiner Daten 3 bekannt geben? .....	24
20.2	Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe? .....	24
Strenge Rechnung – gute Freunde.		
Unsere Zahlungsbedingungen.		
21	Entgelte und Zahlungsbedingungen .....	24
21.1	Welche Entgelte werden verrechnet? .....	24
21.2	Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von 3 in Anspruch nehmen? .....	24
21.3	Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte? .....	24

21.4	In welcher Form übermittelt 3 Rechnungen an seine Kunden? .....	25
21.5	Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden? .....	26
22	Einzelentgeltnachweis .....	26
22.1	Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelgesprächsnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt? .....	26
23	Einwendungen gegen Rechnungen .....	27
23.1	Wie kann ich eine Rechnung von 3 beeinspruchen? .....	27
23.2	Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe? .....	27
23.3	Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten? .....	27
23.4	Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt? .....	27
23.5	Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten? .....	27
24	Zahlungsverzug und Inkasso .....	28
24.1	Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges? .....	28
24.2	Wie geht 3 mit offenen Forderungen um? .....	28
24.3	Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen? .....	28
25	Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht des Kunden .....	28
25.1	Verbraucher .....	28
25.2	Unternehmer .....	28
26	Sperre der Services .....	29
26.1	Aus welchen Gründen kann 3 seine Services sperren? .....	29
26.2	Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von 3? .....	29
27	Datenschutz .....	29
27.1	Welche Daten verarbeitet 3? .....	29
27.2	Welche Stamm- und Verkehrsdaten erhebt 3? Wofür werden diese Daten verwendet? .....	29
27.3	In welchen Fällen werden meine Standortdaten an Dritte weitergegeben? .....	29
27.4	Darf 3 meine Daten an Dritte weiter gegeben? .....	30
27.5	Wann verwendet 3 meine Daten für Marketing- und Werbezwecke? .....	30
27.6	Welche Fristen gelten für die Speicherung und Aufbewahrung meiner Daten? .....	30
28	Haftung .....	31
28.1	In welchen Fällen haftet 3? .....	31
28.2	Was gilt bei der Haftung gegenüber Unternehmen? .....	31
28.3	Wie hoch ist die Haftung? .....	31
28.4	Haftet 3 auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt? .....	31
28.5	Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten? .....	31

29	Notrufe.....	31
29.1	Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar? .....	31
29.2	Welche Daten werden im Fall eines Notrufes bekannt gegeben? .....	31
30	Sonderbestimmungen für Wertkarten .....	32
30.1	Welche Möglichkeiten bietet mir eine Wertkarte? .....	32
30.2	Wie erfolgt die Verrechnung? .....	32
30.3	Wie lange gilt das Vertragsverhältnis? .....	32
30.4	Kann ich den Vertrag verlängern? .....	32
30.5	Bekomme ich nach Ende der Vertragslaufzeit mein Restguthaben rückerstattet?.....	32
30.6	Bekomme ich bei Verlust meiner Wertkarte das Restguthaben rückerstattet? .....	33
30.7	Wie kann ich eine Abbuchung beeinspruchen? .....	33
30.8	Welche weiteren Bestimmungen gilt es zu beachten? .....	33
31	Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung .....	33
31.1	Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand? .....	33
31.2	Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten? .....	33
31.3	Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit 3?.....	33
32	Servicedienste bei 3 .....	35

# 1 Begriffe

## 1.1 Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt.

**3:** Hutchison Drei Austria GmbH (als Rechtsnachfolgerin der Hutchison 3G Austria GmbH), die unter der Marke 3 in Österreich auftritt.

**Kunde:** Eine natürliche oder juristische Person, die mit 3 einen Vertrag über die Nutzung von Services abgeschlossen hat. Für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ohne Eigenverwaltung über das Vermögen dieser Person gilt der Insolvenzverwalter als Kunde.

**Service(s):** Die von 3 zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, die vor allem über Mobilfunk genutzt werden können oder die 3 auch über andere Technologien (z.B.: Internet) zur Verfügung stellt. Über manche Services von 3 kann der Kunde Zugang zu anderen Netzen und zu Dienstleistungen von Dritten erhalten. Auf Dienstleistungen Dritter sowie auf den Abschluss von Verträgen mit Dritten sind ausschließlich deren Bedingungen anwendbar.

**KSchG:** Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 in der gültigen Fassung.

**TKG:** Telekommunikationsgesetz, BGBl. 2003/70 in der gültigen Fassung.

**USIM-Karte:** Eine im Eigentum von 3 stehende Chipkarte, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch 3 ermöglicht.

# Rund um den Vertrag

## 2 Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte

### 2.1 Welche Leistungen erbringt 3?

3 erbringt die Services gemäß den Service – AGB in der jeweils geltenden Fassung und den servicespezifischen Regelungen, die in den Leistungsbeschreibungen, Tarifbestimmungen und Anmeldeformularen abschließend festgelegt sind. Diese Unterlagen liegen bei den Verkaufsstellen von 3 auf, werden dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt und können im Internet unter [www.drei.at](http://www.drei.at) eingesehen werden.

### 2.2 Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen?

Mitarbeiter und Vertreter von 3 haben keine Vollmacht, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen oder abweichende Bedingungen des Kunden zu akzeptieren. Für Verbraucher im Sinne des KschG gilt diese Einschränkung nur, wenn 3 auf dem Anmeldeformular darauf hingewiesen hat und der Verbraucher von der Einschränkung weiß.

Formlose Erklärungen von Mitarbeitern und Vertretern von 3 sind gültig, sofern jeweils eine wirksame Vollmacht besteht oder der Verbraucher den Mangel einer solchen Vollmacht nicht kennt.

### 2.3 Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit 3?

Der Inhalt des konkreten Kundenvertrages ergibt sich aus der Bestellung (Anmeldeformular) des Kunden, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, den Tarifinformationen (inklusive Servicegebühren) sowie diesen Service AGB. Bei Widersprüchen hat jenes Dokument Vorrang, das in dieser Aufzählung zuerst genannt ist.

### 2.4 Kann ich als bestehender 3Kunde auch neue Services nutzen?

Der Kunde kann neue Services zu den Bedingungen seines bestehenden Vertrages in Anspruch nehmen. 3 behält sich aber vor, die Nutzung zusätzlicher Dienste von der Vereinbarung zusätzlicher Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte abhängig zu machen. In diesem Fall wird der Kunde entweder schriftlich oder auf elektronischem Weg (per E-Mail oder über ein bestehendes Service von 3) über das neue Service, die neuen Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte informiert. Wenn der Kunde nach erfolgter Information das neue Service nutzt, akzeptiert der Kunde dadurch die Nutzungsbestimmungen und Entgelte.

### 2.5 Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen?

Rechte und Pflichten aus dem Kundenvertrag können nur nach vorheriger Zustimmung durch 3 an einen Dritten übertragen werden.

Dem Kunden gewährte Vergünstigungen, Freimengen oder ähnliche Vorteile (z.B. Webshop Bonus, Gutschriften etc.) können ausschließlich im Rahmen jenes Vertragsverhältnisses genutzt werden, für das sie gewährt wurden. Sie sind zudem weder übertragbar noch können sie in bar abgelöst werden.



## **3 Vertragsabschluss und Vertragsbeginn**

### **3.1 Wie kommt der Vertrag mit 3 zustande?**

Der Vertrag zwischen dem Kunden und 3 kommt durch Bestellung (Angebot) des Kunden und Annahme durch 3 zustande. Die Bestellung des Kunden kann schriftlich, telefonisch oder elektronisch erfolgen. Bei Nutzung der Services mittels Wertkarte gilt die Kontaktaufnahme durch den Kunden zur erstmaligen Freischaltung der Services als Bestellung.

### **3.2 Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung?**

Der Kunde bestätigt seine Bestellung unverzüglich mittels ausgefülltem und unterschriebenem Anmeldeformular, dem „Servicevertrag“.

### **3.3 In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch 3?**

3 nimmt die Bestellung durch Erfüllung (Lieferung und/oder Freischaltung des Services), Versendung der bestellten Ware oder eine schriftliche Annahmeerklärung an (Vertragsbeginn).

### **3.4 Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages?**

Eine begründete Ablehnung oder eine schriftliche Annahmeerklärung wird 3 dem Kunden innerhalb einer Frist von 3 Werktagen zusenden. Im Bereich des Fernabsatzes wird 3 dem Kunden eine begründete Ablehnung oder eine allfällige schriftliche Annahmeerklärung innerhalb der Rücktrittsfristen gemäß 6.2 (7 Werktage) zusenden.

### **3.5 Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere 3Kunden?**

Die Freischaltung des Kunden erfolgt innerhalb von 3 Werktagen nach Angebotslegung. Im Bereich des Fernabsatzes und bei der Zustellung von Endgeräten über Logistikpartner aktiviert der Kunde die Freischaltung durch einen Anruf (sog. Erstanruf), eine automatische Freischaltung erfolgt (jedenfalls) nach 5 Werktagen ab Zustellung des Gerätes.

### **3.6 Wie sieht ein verbindliches Angebot für Unternehmen aus?**

Angebote von 3 an Unternehmer sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet, schriftlich errichtet und firmenmäßig von 3 unterzeichnet sind.

## **4 Ablehnung einer Bestellung**

### **4.1 Kann 3 die Bestellung eines Kunden ablehnen?**

3 kann die Bestellung des Kunden aus folgenden Gründen ablehnen:

#### **4.1.1 Aus wirtschaftlichen Gründen**

z.B. bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität, bei objektiv begründetem Zweifel an der Identität des Kunden, bei Angabe unvollständiger oder unrichtiger Daten bei der Bestellung; wenn der Kunde keine inländische Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt gibt; wenn ein Vertragsverhältnis mit dem Kunden durch 3 außerordentlich gekündigt wurde.

#### **4.1.2 Aus rechtlichen Gründen**

z.B. bei mangelnder Geschäftsfähigkeit des Kunden; bei objektiv begründetem Verdacht, dass der Kunde die Services von 3 missbräuchlich oder in betrügerischer Absicht benützen würde.

#### **4.1.3 Aus technischen Gründen**

## **5 Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung**

### **5.1 Wie führt 3 eine Bonitätsprüfung durch?**

Der Kunde stimmt der Überprüfung seiner Bonität durch Anfragen bei behördlich zugelassenen Kreditschutzverbänden und Kreditinstituten ausdrücklich zu.

### **5.2 Welche Vorleistungen kann 3 von einem Antragsteller einfordern?**

3 kann die Annahme einer Bestellung von einer Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in angemessener Höhe abhängig machen und die Form der Sicherheitsleistung bestimmen (z.B. Bankgarantie).

### **5.3 Kann 3 den vereinbarten Leistungsumfang beschränken?**

Werden die Dienstleistungen von 3 unüblich hoch in Anspruch genommen, das heißt, dass die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden erreichen, kann 3 den Leistungsumfang dem Kunden gegenüber beschränken (z.B. in Bezug auf Mehrwert- oder Roaming Leistungen), und den Kunden zu einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auffordern.

Die gleiche Regelung gilt, wenn objektiv begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen, insbesondere, weil sich die wirtschaftliche Lage des Kunden verschlechtert hat oder droht, sich zu verschlechtern.

## **6 Rücktrittsrecht für Verbraucher**

### **6.1 Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten? Welche Fristen gelten?**

Kunden können vom Vertrag zurücktreten, wenn sie Verbraucher im Sinn des KSchG sind und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach §3 KSchG) oder einem Fernabsatzgeschäft (nach §5a KSchG) abgeschlossen wurde, und kein Fall von § 5f KSchG (z.B. vereinbarungsgemäßer Ausführungsbeginn der Dienstleistung innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss, Entsiegelung von Software, Audio- und Videoaufzeichnungen, Freizeitdienstleistungen) vorliegt.

### **6.2 Welche Fristen sind bei einem Haustürgeschäft zu beachten?**

Bei einem Haustürgeschäft kann der Kunde binnen einer Woche, bei einem Fernabsatzgeschäft innerhalb von 7 Werktagen (Samstag zählt hier nicht als Werktag) ab Vertragsabschluss zurücktreten.

### **6.3 In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden?**

Der Rücktritt muss schriftlich erklärt werden (Absendung innerhalb der Frist genügt).

## **7 Vertragsänderungen**

### **7.1 Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit 3 vereinbarten Services kommen?**

Eine Änderung der Rechtslage sowie gerichtliche oder behördliche Anordnungen können 3 verpflichten, Services abzuändern oder sogar einzustellen.

### **7.2 Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten?**

Der Kunde kann aus einer Änderung oder Einstellung gemäß Punkt 7.1 keine Rechtsfolgen ableiten, außer bei zwingenden Schadenersatzansprüchen zugunsten des Kunden.

### **7.3 Wie erfolgt die Änderung von AGBs und Entgeltbestimmungen?**

Von 3 beabsichtigte Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen werden durch Veröffentlichung in geeigneter Form (zB: im Amtsblatt zur Wiener Zeitung oder im Internet unter [www.drei.at](http://www.drei.at)) kundgemacht. Für Änderungen, die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, gilt dabei eine Kundmachungsfrist von zwei Monaten. Der wesentliche Inhalt sowie der Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen werden dem Kunden mindestens einen Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde gemäß § 25 Abs. 3 TKG auch darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens kostenlos zu kündigen. Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der Änderungen übermittelt. Rechtsgrundlage für einseitige Änderungen im Sinne dieses Absatzes ist § 25 TKG (Abs. 2 und 3), sodass Drei die sich daraus ergebenden Voraussetzungen und Grenzen in jedem Fall zu wahren hat.

## **8 Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses**

### **8.1 Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten?**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von 3 und Unternehmern unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 (zwölf) Wochen – von Verbrauchern unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 (einem) Monat – zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

### **8.2 Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen?**

Wenn ein Kündigungsverzicht für einen bestimmten Zeitraum (für Verbraucher maximale anfängliche Mindestvertragsdauer von 24 Monaten) vereinbart ist (Anmeldeformular), kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn vollständig verstrichen ist. Wird der Vertrag vor Ablauf dieses Zeitraumes durch außerordentliche Kündigung seitens 3 beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Berechnung des Restentgelts: fixes Entgelt, das bei aufrechtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

### **8.3 Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern?**

Der Kunde kann mit Wirkung zum Ende eines vereinbarten Kündigungsverzichts eine Verlängerung seines bestehenden Kundenvertrages beantragen. Dabei kann er zu diesem Zeitpunkt gültige Angebote von 3 unter Vereinbarung eines neuerlichen Kündigungsverzichts (Punkt 8.2) nutzen, wobei die AGB zum Zeitpunkt des neuerlichen Kündigungsverzichts zur Anwendung kommen.

### **8.4 Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden?**

Der Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Für 3 liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor,

- 8.4.1** wenn der Kunde (trotz Mahnung unter Androhung einer Sperre und Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen) in Zahlungsverzug ist;
- 8.4.2** wenn der Kunde bei Vertragsabschluss über seine Person oder seine wirtschaftlichen Verhältnisse unrichtige Angaben gemacht hat und 3 bei Kenntnis der richtigen Angaben den Vertrag nicht geschlossen hätte;
- 8.4.3** bei Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden oder bei Liquidation, wenn der Kunde eine juristische Person ist;
- 8.4.4** im Fall einer missbräuchlichen, betrügerischen oder gegen Punkt 16, 17 oder 18.3 verstoßenden Nutzung der Services durch den Kunden oder wenn er eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- 8.4.5** wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- 8.4.6** wenn 3 den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netz auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung von Netz oder Diensten oder einer Gefährdung von Personen oder Vermögenswerten nicht unverzüglich nachkommt;
- 8.4.7** wenn der Kunde einer Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 5 nicht innerhalb angemessener Frist nachkommt;

- 8.4.8** bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität des Kunden, insbesondere weil der Kunde nicht mehr über ein SEPA-Zahlungskonto verfügt;
- 8.4.9** bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden, insbesondere bei erfolgloser Zwangsvollstreckung in das Vermögen des Kunden, bei Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Aufhebung eines Insolvenzverfahrens, jeweils mangels kostendeckenden Vermögens des Kunden, sowie bei Zahlungseinstellungserklärungen - jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden; für Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG sind, gilt dieser Punkt 8.4.9 nur für den Fall, dass mit der wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eine Gefährdung der Erfüllung von Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber 3 einhergeht;
- 8.4.10** wenn 3 aufgrund von Verträgen mit anderen Netzbetreibern oder wegen Aufforderung von öffentlichen Stellen zur Sperre verpflichtet ist; 3 wird den Kunden über den Grund der Sperre informieren.
- 8.4.11** bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.
- 8.4.12** Für Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG sind, gilt Punkt 8.4 mit der Maßgabe, dass für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden § 25a Insolvenzordnung unberührt bleibt.

## **Leistungen von 3.**

### **Welche Leistungen erbringen wir für unsere Kunden?**

## **9 Geographische Verfügbarkeit der Services**

### **9.1 Wo sind unsere Services verfügbar?**

Die Verfügbarkeit der Services ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von 3 in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Der Kunde wird sich vor Abschluss des Vertrages über die Netzabdeckung an seinen bevorzugten Standorten informieren. Auf der Webseite von 3 unter [www.drei.at](http://www.drei.at) hat der Kunde die Möglichkeit, die Netzabdeckung durch die Eingabe von bestimmten Standorten zu überprüfen.

### **9.2 Warum sind nicht alle Services überall verfügbar?**

Das Serviceangebot und die geographische Verfügbarkeit außerhalb des Mobilfunknetzes von 3 hängen vom Netzausbau der nationalen und internationalen Roamingpartner von 3 ab und von den Vereinbarungen, die zwischen diesen Roamingpartnern und 3 bestehen.

### **9.3 Warum ist die Empfangsleistung meines Endgerätes nicht überall gleich?**

3 weist ausdrücklich darauf hin, dass mobile Services auf der Nutzung von Funkwellen beruhen und die entsprechenden Netzabdeckungsangaben nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen können. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von 3 liegen (z.B.: bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

## **10 Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung**

### **10.1 Welche Maßnahmen setzt 3 bei technischen Störungen?**

Vorübergehende, technisch bedingte Ausfälle des Mobilfunknetzes von 3, Störeinflüsse aus anderen Netzen oder Verzögerungen beim Verbindungsaufbau können nicht gänzlich ausgeschlossen werden. 3 wird jede Unterbrechung oder sonstige technische Störung ohne schuldhafte Verzögerung beheben, sobald 3 davon Kenntnis erlangt.

### **10.2 Sind alle Services von 3 immer und überall verfügbar?**

Die Verfügbarkeit der 3Services "Sprachtelefonie und mobile Datendienste" beträgt über das Kalenderjahr gesehen 97%. Die Verfügbarkeit sonstiger 3Services entspricht dem Stand der Technik. Zur Vornahme betriebsnotwendiger Wartungs- oder Erweiterungsarbeiten kann es notwendig sein, dass 3 seine Services vorübergehend unterbricht. 3 wird solche Unterbrechungen möglichst kurz halten und sich bemühen, sie zu Tageszeiten durchzuführen, an denen die Nutzung der Services erfahrungsgemäß geringer ist.

## **11 Qualität der Services und Sicherheit im Netz von 3**

### **11.1 Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft?**

Sämtliche Services werden von 3 mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. 3 leistet aber keine Gewähr für die Eignung der Services oder Inhalte für einen bestimmten Zweck, insbesondere sind diese nicht für den Einsatz zum Schutz von Leib und Leben geeignet.

Zur Qualitätssicherung und Netzwerkplanung unserer Sprach- und Datendienste werden im Netz von 3 regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen über Status und Auslastung nutzt 3 zur Kapazitätsplanung und zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes. Die dabei aus den Systemen gewonnen Werte zeigen Gesprächsabbruchraten, die Raten der erfolgreich aufgebauten Verbindungen, Datendurchsatzraten, die Paketumlaufzeit, sowie den Ausfall einzelner Systemeinheiten. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste. Näheres unter [www.drei.at/Netzwerkplanung](http://www.drei.at/Netzwerkplanung).

### **11.2 Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun?**

Im Rahmen von einigen Services hat der Kunde die Möglichkeit, Daten auf den Servern von 3 zu speichern. 3 betreibt und wartet die Server nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die ständige und fehlerfreie Verfügbarkeit dieser Daten kann aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Um einen allfälligen Datenverlust zu verhindern, wird der Kunde regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anfertigen und diese an anderem Ort speichern. Bei Beendigung des Vertrages ist 3 nicht mehr zur Erbringung des Dienstes verpflichtet und daher zum Löschen gespeicherter Daten berechtigt.

### **11.3 Welche Maßnahmen ergreift 3 zum Schutz meiner Daten?**

3 schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. 3 kann aber nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei 3 gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Eine allfällige Haftung für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt unberührt (Punkt 28).

### **11.4 Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von 3?**

3 stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des 3Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Näheres unter [www.drei.at/Sicherheitsinformationen](http://www.drei.at/Sicherheitsinformationen). Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des 3Netzes wird 3 je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **12 Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§104 TKG)**

### **12.1 Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken?**

Bei Telefoniediensten ist der Kunde – ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 107 Abs. 1a TKG - berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Teilnehmers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken, indem er direkt an seinem eigenen Endgerät die entsprechende Funktion aktiviert. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben. Der Kunde ist auch als angerufener Teilnehmer berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

## **13 Mobile Rufnummernmitnahme**

### **13.1 Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu 3 behalten?**

Mobile Rufnummernmitnahme zu 3: Der Kunde kann seine ursprüngliche Telefonnummer weiter verwenden, wenn er von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu 3 wechselt. Während dem technischen Portiervorgang ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig (höchstens ein Arbeitstag) nicht verwendbar. Bei der Portierung überträgt 3 die Hauptrufnummer und die Mailboxnummer (sowie – auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und nach Maßgabe der technischen Möglichkeit – weitere Nummern).

### **13.2 Kann ich meine 3Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde?**

Mobile Rufnummernmitnahme von 3: der Kunde kann seine 3Nummer weiterverwenden, wenn er zu einem anderen Mobilfunkbetreiber wechselt. Die Portierung ist keine Kündigung. Alle Verpflichtungen aus dem Vertrag mit 3 bleiben dabei aufrecht. Für die Portierung verrechnet 3 ein Portierentgelt entsprechend den jeweils aktuellen 3Servicegebühren (abrufbar unter [www.drei.at](http://www.drei.at)).

3 kann (zusätzlich zu den in § 5 (1) Nummernübertragungsverordnung genannten Fällen) eine Portierung ablehnen, wenn das Wertkarten-Guthaben des Kunden die Portierungskosten nicht deckt.

Wenn der Kunde eine Nummer anruft, die portiert wurde, kann 3 den Kunden auf ausdrücklichen Wunsch darüber mit automatischer Ansage vor Gesprächsaufbau informieren. Entscheidet sich der Kunde gegen die automatische Ansage übernimmt 3 keine Haftung für Mehrkosten, die dem Kunden durch Anrufe bei portierten Rufnummern entstehen.



## **Auch unsere Kunden tragen Verantwortung! Hinweise für 3Kunden.**

### **14 Nutzung von Software durch den Kunden**

#### **14.1 Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten?**

Überlässt 3 dem Kunden Software, so ist der Kunde als Lizenznehmer verpflichtet, bei Nutzung der Software die jeweils bestehenden Nutzungsbestimmungen (Umfang der Rechtseinräumung durch 3 oder Dritte) einzuhalten.

#### **14.2 Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software?**

3 gewährleistet, dass die mit dem Handy gelieferte oder von 3 bereitgestellte Software einschließlich von 3 bereitgestellten Schnittstellen zur Kompatibilität mit Software Dritter beschreibungsgemäß verwendet werden können. 3 kann jedoch keine gänzliche Fehlerfreiheit von Software Dritter gewährleisten. Hinweise zur Kompatibilität der Software mit den am Markt gängigen Betriebssystemen und Anwendungsprogrammen finden sich in den der Software beiliegenden Anleitungen. Für nicht selbst hergestellte Software, die 3 über ein Service bloß zugänglich macht, übernimmt 3 keine Haftung. Gegenüber einem Unternehmen beträgt die Gewährleistungsfrist für die vorgenannten Mängel 6 Monate.

### **15 Vom Kunden verwendete Endgeräte**

#### **15.1 Lassen sich alle von 3 angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen?**

3 weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass nicht jedes Endgerät alle von 3 angebotenen Services unterstützt. Der Kunde kann keine Rechtsfolgen daraus ableiten, wenn er ein Endgerät verwendet, das die notwendigen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt, und ihm deswegen Services nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen.

#### **15.2 Sind UMTS-fähige Endgeräte für die Nutzung von Services bei 3 erforderlich?**

Der Kunde wird nur solche Endgeräte verwenden, die für die Nutzung in einem UMTS Mobilfunknetz in Österreich gemäß den von 3 veröffentlichten Schnittstellenspezifikationen geeignet sind.

#### **15.3 Kann ich mein Endgerät von 3 entsperren lassen?**

Die von 3 angebotene Endgeräte sind für den Gebrauch im Netz von 3 vorprogrammiert (USIM-Lock), Ist der Kunde Eigentümer des Gerätes, kann er das Gerät kostenpflichtig (gemäß aktueller Preisliste) durch 3 entsperren lassen.

## **16 Immaterialgüterrechte**

### **16.1 Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von 3?**

Sämtliche Immaterialgüterrechte, insbesondere das Urheberrecht und alle daraus abgeleiteten Verwertungsrechte an den Services und deren Inhalten gehören und verbleiben bei 3 oder allfälligen dritten Urhebern (z.B. den Lieferanten von Inhalten). Dem Kunden wird die Nutzung der Services jeweils in dem Umfang eingeräumt, wie in der Leistungsbeschreibung dargestellt.

### **16.2 Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?**

Der Kunde wird allfällige Beschränkungen der Nutzung (z.B.: Kopierschutz) nicht umgehen. Der Kunde weiß, dass die Nichtbeachtung von Nutzungsbeschränkungen sowie die Umgehung von Schutzmechanismen eine Verletzung von Immaterialgüterrechten darstellt. Er ersetzt 3 allfällige daraus entstehende Schäden und hält 3 diesbezüglich gegenüber Dritten schad- und klaglos.

### **16.3 Ist 3 eine geschützte Marke?**

Die Marke 3 sowie sonstige von 3 benutzte Marken und alle damit verbundenen Abbildungen, Logos oder Namen sind für 3 oder Konzernunternehmen von 3 rechtlich geschützt. Der Kunde erhält keinerlei Verwertungsrechte an diesen Marken.

## **17 Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden**

### **17.1 Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von 3?**

Der Kunde verpflichtet sich, die Services gemäß den vereinbarten Leistungsbeschreibungen (einschließlich im Tarif vereinbarter Fair Use Policy) und unter Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zu nutzen.

### **17.2 Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der 3Services?**

Insbesondere wird der Kunde die Services von 3

- 17.2.1** nicht in einer Art und Weise nutzen, die für Rechner, Netze oder Systeme von 3 oder von Dritten sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt 3 dem Kunden die Möglichkeit zur Behebung des Problems. § 72 TKG bleibt soweit anwendbar davon unberührt.
- 17.2.2** weder zur Übertragung von Inhalten ohne Zustimmung des Adressaten noch zur Erstellung oder Versendung von Inhalten ohne die Zustimmung betroffener Personen (z.B.: fotografierte oder gefilmte Personen) nutzen.
- 17.2.3** nicht zur Übertragung oder Zugänglichmachung von Inhalten, die von Dritten als obszön, belästigend oder bedrohlich betrachtet werden können, nutzen.
- 17.2.5** nicht zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzen.
- 17.2.5** nicht mit mobilen gateways oder ähnlichen Einrichtungen nutzen, wenn 3 nicht ausdrücklich zustimmt.

### **17.3 Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von 3 Dritten zugänglich mache?**

Der Kunde ist für Daten und Inhalte, die er im Rahmen der Services Dritten zugänglich macht, voll verantwortlich. Wenn der objektiv begründete Verdacht einer Verletzung der Punkte 17.1 oder 17.2 besteht, ist 3 berechtigt, die Inhalte zu prüfen und die Services zu sperren.

Der Kunde hält 3 schad- und klaglos, falls 3 wegen vom Kunden Dritten zugänglich gemachter Inhalte zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird 3 von Dritten in Anspruch genommen, so steht 3 die Entscheidung zu, wie 3 auf einen solchen Anspruch reagiert.

#### **17.4 In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an 3?**

Der Kunde wird 3 unverzüglich und vollständig informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Services gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird. Der Kunde wird diesbezüglich keine Vergleiche ohne Zustimmung von 3 abschließen.

#### **17.5 Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten?**

Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber eines Anschlusses, zu dem Anrufe umgeleitet werden, mit der Umleitung einverstanden ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt 3 dem Kunden die Möglichkeit, das Problem zu beheben.

#### **17.6 Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche?**

Services oder Inhalte von Dritten, im Rahmen derer sexuelle Handlungen dargestellt werden, dürfen nur von Personen über 18 Jahren und nur für den eigenen privaten Gebrauch benutzt werden. Wenn der Kunde solche Services oder Inhalte Dritter nutzt, stellt er sicher, dass die Darstellungen sexueller Handlungen niemandem außer ihm zugänglich werden, insbesondere keinen Personen unter 18 Jahren.

#### **17.7 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glücksspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche?**

Der Kunde stellt sicher, dass Services, die nur für Personen ab einem bestimmten Mindestalter geeignet sind (z.B.: Teilnahme an Glücksspiel oder Wetten), nicht von Personen unter diesem Mindestalter benutzt werden. Wenn Personen unter diesem Mindestalter solche Services, die ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind, mit Wissen oder Einverständnis des Kunden von Dritten beziehen, so haftet der Kunde für die dadurch verursachten Entgelte.

#### **17.8 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von 3Services im Ausland?**

Es ist die alleinige Verantwortung des Kunden, beim Gebrauch der Services von 3 im Ausland (Internationales Roaming) die dort jeweils gültige Rechtslage zu beachten und gesellschaftliche Konventionen zu respektieren.

#### **17.9 Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen?**

Nicht alle Risiken, die typischerweise mit dem Surfen im Internet verbunden sind, so etwa Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, können durch die von 3 ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen (Punkt 11.4) vermieden werden, sondern sind vom Kundenverhalten abhängig. Für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. entsprechende Browsereinstellungen, Virenschutzprogramme, Firewalls) ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### **17.10 Darf ich die Services von 3 gewerblich nutzen?**

3 überlässt dem Kunden die Services ausschließlich zur privaten Nutzung. Wiederverkauf und gewerbliche Nutzung bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung durch 3.

## **18 USIM-Karte(n)**

### **18.1 Welche Rechte und Pflichten habe ich bezüglich der Verwendung der 3USIM-Karte?**

USIM-Karten, die 3 dem Kunden zur Nutzung der Services überlässt, verbleiben im Eigentum von 3 und sind nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Aufforderung von 3 zurückzugeben. Der Kunde hat die USIM-Karte(n) sorgfältig zu verwahren und sie vor schädlichen Einflüssen, unsachgemäßer Behandlung und insbesondere vor Diebstahl zu schützen. 3 ist jederzeit berechtigt, die USIM-Karte gegen eine Ersatzkarte auszutauschen oder über das Mobilfunknetz technisch notwendige oder produktbedingte Änderungen in die USIM-Karte einzuspielen. § 6 Abs. 2 Z3 KSchG bleibt davon unberührt.

### **18.2 Was muss ich bei Verlust oder Diebstahl der USIM-Karte(n) tun?**

Verlust oder Diebstahl der USIM-Karte(n) sind unverzüglich unter Bekanntgabe des Kundenkennwortes bei 3 zu melden. 3 veranlasst daraufhin die Sperre der USIM-Karte(n). Der Kunde haftet gegenüber 3 für die Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die bis zum Zeitpunkt dieser Meldung durch die Nutzung der USIM-Karte(n) anfallen. Für Entgelte aus darüber hinausgehenden Leistungen die bis zum Zeitpunkt dieser Meldung durch die Nutzung der USIM-Karte(n) anfallen, haftet der Kunde, sofern die Nutzung (dieser darüber hinausgehenden Leistungen) mit seinem Einverständnis oder seinem Wissen erfolgte. 3 stellt dem Kunden gegen das entsprechende Entgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von 3 unter <http://www.drei.at> abrufbaren Tarifinformationen) eine neue USIM-Karte zur Verfügung. Während der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Sofern die Meldung telefonisch erfolgt ist, ist eine entsprechende schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl eine Diebstahlsanzeige umgehend nachzureichen.

### **18.3 Mit welchen Folgen muss ich bei Missbrauch der zur Verfügung gestellten USIM-Karte(n) rechnen?**

Der Kunde darf die ihm übergebene(n) USIM-Karte(n) nicht in Vermittlungs- oder Übertragungssystemen nutzen, die Verbindungen von Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten, insbesondere darf er die USIM-Karte(n) nicht zur Umgehung von Zusammenschaltungsverkehr unter Benutzung der Luftschnittstelle missbrauchen (USIM-Box Rerouting). Bei Verstoß gegen diese Bestimmung ist der Kunde zur Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes in Höhe von EUR 20.000,-- je vertragswidrig eingesetzter USIM-Karte verpflichtet. 3 behält sich die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens vor.

## **19 Kundenkenndaten**

### **19.1 Was sind Kundenkenndaten?**

Kundenkenndaten sind die den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme der Services verwendet, insbesondere PIN- und PUK-Code, sonstige Zahlen-Codes, Log-Ins, Kundenkennworte(e), Benutzerkennung(en) oder Passwort(e).

### **19.2 Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code?**

PIN- bzw. PUK-Code sind Zahlencodes, die dem Kunden die ausschließliche Verfügungsmöglichkeit über die USIM- Karte bzw. über bestimmte Services einräumen.

### **19.3 Wozu benötige ich ein Kundenkennwort?**

Das Kundenkennwort wählt der Kunde bei Vertragsbeginn. Für die Inanspruchnahme gewisser Serviceleistungen von 3 (z.B. telefonische Detailauskünfte über die in Anspruch genommenen Dienste) muss sich der Kunde gegenüber 3 mit dem Kundenkennwort identifizieren.

### **19.4 Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten?**

Der Kunde muss alle Kundenkenndaten sorgfältig aufbewahren und geheim halten. Insbesondere darf er sie Dritten nicht zugänglich machen. PIN- und PUK-Code dürfen nicht gemeinsam mit der USIM-Karte oder dem Endgerät aufbewahrt oder darauf vermerkt werden.

### **19.5 Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?**

Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von seinen Kundenkenndaten erlangt, muss er dies unverzüglich bei 3 melden, und die betreffenden Kundenkenndaten ändern oder diese Änderung bei 3 beantragen, wenn er sie nicht selbst durchführen kann.

### **19.6 Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung?**

Der Kunde muss 3 einen allfälligen Schaden ersetzen, den er (insbesondere durch Nichtbeachtung der oben genannten Sorgfaltspflichten), schuldhaft verursacht hat.

## **20 Änderungen von Kundendaten und Zugang von Erklärungen**

### **20.1 Wann muss ich Änderungen meiner Daten 3 bekannt geben?**

Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind, gibt der Kunde 3 unverzüglich bekannt. Bekannt zu geben sind insbesondere Änderungen von: Name, Anschrift, Rechnungsanschrift (physische Adresse oder, bei Rechnungslegung in elektronischer Form, die als Rechnungsadresse angegebene E-Mail Adresse), E-Mail Adresse, Bankverbindung, Firmenbuchnummer (oder sonstige Registernummer) und Rechtsform des Kunden.

### **20.2 Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe?**

Informiert der Kunde 3 nicht über eine Änderung seiner Anschrift oder physischen Rechnungsanschrift, gelten für ihn bestimmte Mitteilungen seitens 3 als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Anschrift und physischen Rechnungsanschrift übermittelt wurden (wobei es jedoch dem Kunden freisteht, sich auch auf die Absendung oder Übermittlung an nur eine dieser beiden Anschriften zu berufen). Für den Fall, dass 3 vereinbarungsgemäß elektronisch (etwa per eMail) rechtlich relevante Erklärungen an den Kunden versendet, gelten diese als zugegangen, wenn sie der Kunde unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann (§ 12 E-Commerce Gesetz). Dies gilt jeweils für die vom Kunden bekanntgegebene eMail Adresse und solange, bis der Kunde 3 eine Änderung seiner E Mail Adresse bekannt gibt.

## **Strenge Rechnung – gute Freunde. Unsere Zahlungsbedingungen.**

## **21 Entgelte und Zahlungsbedingungen**

### **21.1 Welche Entgelte werden verrechnet?**

3 verrechnet die Entgelte entsprechend den vereinbarten Tarifinformationen (inklusive Servicegebühren), die bei den Verkaufsstellen von 3 oder im Internet unter <http://www.drei.at> eingesehen werden können und auf Anfrage zugeschickt werden. Die angegebenen Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern inklusive Umsatzsteuer.

### **21.2 Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von 3 in Anspruch nehmen?**

Wenn Dritte die dem Kunden von 3 zur Verfügung gestellten Services in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen. Für Entgelte aus Leistungen, die der Kunde von Dritten bezieht, haftet der Kunde, sofern die Nutzung (dieser von Dritten bezogenen Leistungen) mit seinem Einverständnis oder seinem Wissen erfolgt.

### **21.3 Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte?**

Einmalige Entgelte (z.B.: Aktivierungsentgelt) sowie das anteilige fixe Entgelt für den ersten Abrechnungszeitraum werden verrechnet, sobald 3 die Leistung bereitgestellt hat. Danach werden fixe monatliche Entgelte jeweils im Voraus (zu Beginn des Abrechnungszeitraumes), alle anderen Entgelte nach Erbringung der Leistung (zum Ende des Abrechnungszeitraumes) verrechnet.

#### **21.3.1** Die Rechnungslegung erfolgt jeweils in monatlichen Intervallen. Aus abrechnungstechnischen Gründen wird jeder Kunde in einen bestimmten monatlichen Rechnungszyklus eingereiht, der

nicht dem Kalendermonat entspricht (z.B.: vom 15. eines Monats bis zum 14. des Folgemonats). Die Einreihung in den monatlichen Rechnungszyklus erfolgt zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, das ist der Zeitpunkt der Freischaltung des Kunden. Mit erfolgter Freischaltung kann der Kunde seinen monatlichen Abrechnungszeitraum über die 3Kundenzone inside3 (auf [www.drei.at](http://www.drei.at)) oder über Planet3 direkt auf seinem Endgerät einsehen. H3G informiert den Kunden nach Freischaltung umgehend per SMS über seinen Abrechnungszeitraum.

**21.3.2** 3 ist berechtigt, bei Inanspruchnahme verschiedener Leistungen durch den Kunden eine Gesamtrechnung pro Abrechnungszeitraum für alle erbrachten Leistungen zu legen.

**21.3.3** Sollte das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 10,-- (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich 3 vor, für diesen Abrechnungszeitraum keine Rechnung zu legen und das Entgelt zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung zu stellen, wobei der Abrechnungszeitraum von 3 Monaten nicht überschritten wird.

## **21.4 In welcher Form übermittelt 3 Rechnungen an seine Kunden?**

Der Kunde kann zwischen einer elektronischen Rechnung und einer kostenlosen Papierrechnung wählen. 3 übermittelt Rechnungen elektronisch an eine vom Kunden dafür bekannt gegebene eMail Adresse. Darüber hinaus stellt 3 die Rechnung für alle Kunden, unabhängig davon, ob sie eine eMail Adresse angegeben haben, in der 3Kundenzone auf <http://www.drei.at> mittels Link zum Abruf zur Verfügung und informiert Kunden, die ausschließlich eine elektronische Rechnung erhalten, per SMS über den Rechnungseingang. Eine elektronisch zugesandte Rechnung gilt als zugestellt, sobald sie für den Kunden unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist (§ 12 E-Commerce Gesetz).

## **21.5 Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden?**

Die Entgelte sind binnen 8 Tagen ab Rechnungserhalt zu bezahlen. Die Zahlung durch den Kunden kann durch Bankeinzugsermächtigung, Kreditkarte oder mittels Banküberweisung auf Konten erfolgen, die in der Rechnung angegeben sind. (Teil)Zahlungen werden im Zweifel jeweils auf die älteste Schuld angerechnet. 3 ist berechtigt, bestimmte Services nur zu erbringen, wenn der Kunde eine bestimmte Zahlungsart verwendet.

- 21.5.1** Wenn der Kunde eine Zahlung nicht mit dem Originalbeleg oder unter Bezugnahme auf die dort angegebenen Daten durchführt, hat der Kunde ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu bezahlen.
- 21.5.2** Wählt der Kunde die Zahlungsart Bankeinzugsermächtigung oder Kreditkarte und kann diese aus Gründen, die nicht von 3 zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden (z.B.: weil keine Kontodeckung vorhanden war oder der Kunde 3 nicht über eine allfällige Änderungen seiner Bankdaten informiert hat), ist 3 berechtigt, die Zahlungsart für diesen Kunden bis auf weiteres auf Banküberweisung umzustellen. 3 wird den Kunden darüber informieren. Für jede solche Rücklastschrift ist 3 berechtigt, dem Kunden allfällige Rücklastspesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens sowie ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu verrechnen; dies gilt jedoch nur, sofern den Kunden daran kein Verschulden trifft.
- 21.5.3** Allfällige weitere durch die Zahlungsmodalität bedingte Kostenunterschiede sind in den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von 3 unter <http://www.drei.at> abrufbaren Tarifinformationen angeführt.
- 21.5.4** Sollte das Entgelt für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 100,-- (exkl. USt.) pro Tag übersteigen, ist 3 zur sofortigen Fälligestellung aller noch nicht verrechneten Entgelte berechtigt

## **22 Einzelentgeltnachweis**

### **22.1 Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelgesprächsnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt?**

3 stellt dem Kunden den Einzelgesprächsnachweis gemäß § 100 TKG 2003 und Einzelgesprächsnachweisverordnung grundsätzlich verkürzt im Internet in der 3Kundenzone auf [www.drei.at](http://www.drei.at) mittels Link zum Abruf zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden übermittelt 3 für jede Abrechnungsperiode einen Einzelgesprächsnachweis auf gesonderte Nachfrage kostenfrei in Papierform.

Der Einzelentgeltnachweis enthält zumindest Angaben über Beginn, Dauer, passive Teilnehmernummer und Entgelt für die einzelnen gelisteten Verbindungen. Gebührenfreie Rufnummern sind nicht ersichtlich.



## **23 Einwendungen gegen Rechnungen**

### **23.1 Wie kann ich eine Rechnung von 3 beeinspruchen?**

Allfällige Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen müssen schriftlich binnen drei Monaten nach Rechnungserhalt bei 3 (Postfach 333, A-1211 Wien, Fax: (0800) 303031) geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt. Der Kunde wird auf diesen Umstand in der jeweiligen Rechnung hingewiesen. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.

### **23.2 Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe?**

3 wird auf Grund eines fristgerechten Einspruchs ein standardisiertes Prüfverfahren durchführen, um anhand der Ergebnisse die Richtigkeit der bestrittenen Forderung zu bestätigen oder gegebenenfalls die betreffende Rechnung entsprechend zu ändern. Die Fälligkeit von Forderungen, die sich im Zuge des Prüfverfahrens als vom Kunden zu unrecht beeinsprucht herausstellen, bleibt unverändert. Nicht beeinspruchte (Teil-)Rechnungsbeträge sind jedenfalls fristgerecht zu bezahlen.

### **23.3 Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten?**

Sollten sich die Einwendungen des Kunden aus der Sicht von 3 als unberechtigt erweisen, kann der Kunde innerhalb binnen eines Jahres ab erstmaliger Beschwerdeerhebung ein Streitbeilegungsverfahren (§ 4AStG iVm § 71 Abs. 2 TKG) bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilferstrasse 77-79, A-1060 Wien) einleiten (vgl. im Übrigen Punkt 31.2). 3 ist auch bei Anrufung der Regulierungsbehörde berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen. Sofern sich herausstellt, dass dadurch zu viel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag rückerstattet. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gefunden wird, werden dem Kunden von 3 Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt.

### **23.4 Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln läßt?**

Wird ein Fehler bei der Abrechnung festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes entspricht, soweit 3 einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann. (§ 71 Abs. 4 TKG)

### **23.5 Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten?**

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

## **24 Zahlungsverzug und Inkasso**

### **24.1 Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges?**

Im Fall des Zahlungsverzuges schulden die Vertragsparteien Verzugszinsen in Höhe von 10 % pro Jahr.

### **24.2 Wie geht 3 mit offenen Forderungen um?**

3 ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an diese Personen abzutreten.

### **24.3 Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen?**

Unter den Voraussetzungen von § 1333 Abs. 2 ABGB schuldet der Kunde 3 die für die Einmahnung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betreibungs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.

## **25 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht des Kunden**

### **25.1 Verbraucher.**

Verbraucher: Gegen Ansprüche von 3 kann der Verbraucher Gegenforderungen aufrechnen, die im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber 3 stehen, gerichtlich festgestellt oder von 3 anerkannt worden sind. § 6 Abs. 1 Z8 KSchG, wonach das Recht des Verbrauchers, seine Verbindlichkeiten durch Aufrechnung aufzuheben, für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Unternehmers oder für Gegenforderungen, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Verbrauchers stehen, gerichtlich festgestellt oder die vom Unternehmer anerkannt sind, nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden darf, bleibt davon unberührt.

### **25.2 Unternehmer.**

Unternehmer: Gegen Ansprüche von 3 kann der Unternehmer nur gerichtlich festgestellte oder von 3 schriftlich ausdrücklich anerkannte Gegenforderungen aufrechnen. Die gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.

## **26 Sperre der Services**

### **26.1 Aus welchen Gründen kann 3 seine Services sperren?**

- 3 ist aus folgenden Gründen berechtigt, Services teilweise oder gänzlich zu sperren,
- 26.1.1** bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität des Kunden oder bei Vorliegen oder objektiv begründetem Verdacht des Vorliegens eines der sonstigen Gründe, die Drei gem. Punkt 8.4 zur außerordentlichen Kündigung berechtigen,
  - 26.1.2** im Fall von Verlust oder Diebstahl der USIM-Karte oder dem objektiv begründeten Verdacht, dass ein Dritter Kenntnis von Kundenkenndaten des Kunden erlangt hat, wenn diese Daten nicht unverzüglich geändert werden können.
  - 26.1.3** wenn die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte für die Inanspruchnahme von Kommunikationsdienstleistungen das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden übersteigen.

### **26.2 Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von 3?**

Nach Wegfall des Sperrgrundes hebt 3 die Sperre auf Antrag des Kunden auf. War die Sperre vom Kunden zu vertreten, trägt dieser die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, soweit notwendig und angemessen, und bleibt zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte während aufrechter Sperre verpflichtet. Sofern dies tunlich und möglich ist, wird 3 den Kunden über die Sperre informieren.

## **27 Datenschutz**

### **27.1 Welche Daten verarbeitet 3?**

3 ermittelt und verarbeitet die in § 92 Abs 3 ZZ 2a, 2b, 3, 4, 4a, 6, 6a und 6b TKG genannten Stamm- und Verkehrsdaten (siehe unten Punkt 27.3) sowie andere vom Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses und von Dritten im Rahmen der Überprüfung der Identität, Geschäftsfähigkeit und der Kreditwürdigkeit des Kunden bekanntgegebene personenbezogene Daten. Ein allfälliges Widerrufsrecht gem. § 96 Abs 3 TKG bleibt unberührt.

### **27.2 Welche Stamm- und Verkehrsdaten erhebt 3? Wofür werden diese Daten verwendet?**

Stammdaten: Vor- und Familienname; Wohnadresse; akademischer Grad; Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformationen für Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und Bonität. Verkehrsdaten: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden insbesondere: aktive und passive Teilnehmernummern; Anschrift des Teilnehmers; Art des Endgerätes; Gebührencode; Gesamtzahl der für den Abrechnungszeitraum zu berechnenden Einheiten; Art, Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung oder sonstigen Nutzung; übermittelte Datenmenge; Leitwege; das verwendete Protokoll; das Netz, von dem die Nachricht ausgeht oder an das sie gesendet wird; Format der Nachricht sowie andere Zahlungsinformationen, wie Vorauszahlung, Ratenzahlung, Sperren des Anschlusses oder Mahnungen.

### **27.3 In welchen Fällen werden meine Standortdaten an Dritte weitergegeben?**

Im Rahmen von standortbasierenden Services sowie im Falle von Anfragen von Notrufdienstbetreibern (Punkt 29) verarbeitet 3 Standortdaten (Daten, die den geographischen Standort des Endgerätes des Kunden angeben), so weit dies für die Erbringung des konkreten Services notwendig ist.

## **27.4 Darf 3 meine Daten an Dritte weiter gegeben?**

3 ist berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen im Rahmen der Vertragsabwicklung und für die sich aus dem Kundenvertrag ergebenden Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und an Dritte (Erfüllungsgehilfen und Subauftragnehmer) weiterzugeben. Aus der Weitergabe von Daten aufgrund gesetzlicher Verpflichtung kann der Kunde keine Rechtsfolgen ableiten.

Für Inkassozwecke ist 3 berechtigt, Daten des Kunden wie insbesondere Name (einschließlich frühere Namen), Geburtsdatum, Geschlecht, Anschrift, Beruf, Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Gläubigerschutzverbände, Rechtsanwälte und Inkassobüros weiterzugeben.

Sofern der Kunde die Aufnahme in elektronische Fassungen der Teilnehmerverzeichnisse wünscht, nimmt er zur Kenntnis, dass diese in der Regel auch die Suche anhand anderer Daten als dem Namen ermöglichen.

## **27.5 Wann verwendet 3 meine Daten für Marketing- und Werbezwecke?**

Mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden im Sinne des §§ 96 Abs 2 und 99 Abs 4 TKG verwendet 3 die Daten gemäß der Punkte 27.2 bis 27.4 der AGB für Marketing- und Werbezwecke für Services von 3. Die Zustimmung kann durch den Kunden jederzeit widerrufen werden.

## **27.6 Welche Fristen gelten für die Speicherung und Aufbewahrung meiner Daten?**

3 wird die den Kunden betreffenden Stammdaten spätestens sieben Jahre nach Abwicklung aller aus dem Vertragsverhältnis stammenden Ansprüche gelöscht.

Sofern dies für Zwecke der Verrechnung von Entgelten erforderlich ist, wird 3 Verkehrsdaten bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann. Im Fall eines Rechtsstreits werden Verkehrsdaten bis zur endgültigen Entscheidung gespeichert. In allen übrigen Fällen wird 3 die Verkehrsdaten nach Ablauf der 3 Monats-Frist für Einwendungen (Punkt 21) löschen.

Nur sofern es für betriebliche Zwecke (das sind insbesondere Bedarfsanalysen, Performanceanalysen, Weiterentwicklung und Planung des Netzausbaus, Optimierung unserer Angebote sowie zur Analyse und Vorbeugung von betrügerischen Handlungen zu Lasten von 3) unbedingt notwendig ist, verarbeitet 3 Verkehrsdaten. Zu diesen Zwecken gespeicherte Verkehrsdaten werden spätestens nach sechs Monaten gelöscht oder anonymisiert.

## **28 Haftung**

### **28.1 In welchen Fällen haftet 3?**

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet 3 gegenüber Unternehmen nicht. Gegenüber Verbrauchern haftet 3 auch bei leichter Fahrlässigkeit.

### **28.2 Was gilt bei der Haftung gegenüber Unternehmen?**

Diese Haftung gegenüber Unternehmern ist abgesehen von der Haftung für Personenschäden mit Euro 50.000,-- pro Schadensfall beschränkt. Eine Haftung von 3 gegenüber Unternehmern für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder bloße Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

### **28.3 Wie hoch ist die Haftung?**

Sollten durch dasselbe schadenverursachende Ereignis mehrere Kunden gleichzeitig geschädigt werden, so ist die Haftung von 3 gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit Euro 50.000,--, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit Euro 725.000,-- beschränkt. Übersteigt der tatsächliche Gesamtschaden den Betrag von Euro 725.000,--, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig. Diese Einschränkungen gelten nicht gegenüber Verbrauchern bzw. hinsichtlich der Haftung für Personenschäden.

### **28.4 Haftet 3 auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt?**

3 haftet nicht für Schäden aufgrund von höherer Gewalt (z.B.: Feuer- und Wasserschäden, Blitzschlag), Einwirkungen durch vom Kunden verwendete Endgeräte oder Betriebsunterbrechungen, die für Wartungsarbeiten oder zur Vermeidung oder Behebung von Störungen des Netzes notwendig sind. Eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

### **28.5 Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten?**

Für eine allfällige Haftung von 3 oder von Lieferanten von 3 gegenüber dem Kunden in Bezug auf den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit von Daten, Nachrichten, Adress-, Routing- oder sonstigen Informationen, die im Rahmen der Services von 3 bereitgestellt werden, gelten die eben dargestellten Beschränkungen des Punkt 28 der AGB, wobei eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unberührt bleibt. Der Kunde kann keine Rechtsansprüche gegenüber 3 oder Lieferanten von 3 aus der Verwendung dieser Informationen ableiten.

## **29 Notrufe**

### **29.1 Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar?**

Der einheitliche europäische Notruf ist unter 112, , sowie alle österreichischen Notrufnummern gemäß § 18 KEM- V kostenlos erreichbar.

### **29.2 Welche Daten werden im Fall eines Notrufes bekannt gegeben?**

3 ermittelt und beaufkuntet gemäß § 98 TKG im Falle eines Notrufes eines 3Kunden Standortdaten über Anfragen von Betreibern von Notrufdiensten an diese. Der Kunde wird unter Angabe von Zeit und Kontaktdaten des anfragenden Notrufdienstbetreibers in geeigneter Form, jedoch frühestens nach 30 Stunden von 3 informiert. 3 löscht Standortdaten unmittelbar nach Verarbeitung und Beaufkuntung.

## **30 Sonderbestimmungen für Wertkarten**

### **30.1 Welche Möglichkeiten bietet mir eine Wertkarte?**

„Nutzung der Services mittels Wertkarte“ bedeutet, dass der Kunde die Möglichkeit erhält, Services von 3 bis zum Gegenwert einer bestimmten Summe, die der Kunde jeweils im Vorhinein bezahlt (Guthaben), in Anspruch zu nehmen.

### **30.2 Wie erfolgt die Verrechnung?**

Die Abbuchung der tatsächlich vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt direkt gegen das vorhandene Guthaben, eine gesonderte Rechnungslegung findet nicht statt. Das noch vorhandene Guthaben kann durch den Kunden bei 3 abgefragt werden. Sollte durch technische Manipulationen aus der Sphäre des Kunden oder durch technische Gebrechen, die nachweislich für den Kunden erkennbar sind, der Umstand eintreten, dass dem Kunden die Beanspruchung von entgeltpflichtigen Leistungen möglich ist, obwohl kein Guthaben mehr besteht, behält sich 3 das Recht vor, die dadurch anfallenden Gebühren gesondert in Rechnung zu stellen bzw. gegen das Guthaben des Kunden aufzurechnen.

### **30.3 Wie lange gilt das Vertragsverhältnis?**

Das Vertragsverhältnis wird auf bestimmte Zeit abgeschlossen und kommt durch Freischaltung der Services gem. Punkt 30.1. und 30.3. zustande. Mit Kontaktaufnahme des Kunden zur erstmaligen Freischaltung der Services (Punkt 30.1.) akzeptiert der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preise von 3. Soweit erforderlich wird der Erstanruf zum 3Serviceteam umgeleitet, das gegebenenfalls eine endgültige Freischaltung durchführt. Die ordentliche Kündigung durch eine der Vertragsparteien ist ausgeschlossen.

### **30.4 Kann ich den Vertrag verlängern?**

Das Vertragsverhältnis kann vom Kunden durch Aufladen mittels zuvor erworbenen Guthaben verlängert werden. Ein bei Verlängerung durch Aufladen gegebenenfalls vorhandenes Guthaben bleibt bis zum Ablauf der neuen Gültigkeitsdauer weiterhin nutzbar. Sollte der Kunde innerhalb von 12 Monaten seit der erstmaligen Freischaltung bzw. dem letzten Ladevorgang kein Aufladen mittels zuvor erworbenen Guthaben vornehmen, endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer gesonderten Aufkündigung bedarf.

### **30.5 Bekomme ich nach Ende der Vertragslaufzeit mein Restguthaben rückerstattet?**

Ein allenfalls noch vorhandenes Restguthaben verfällt mit Ende der Vertragslaufzeit, außer der Kunde begehrt Rückforderung desselben. Dies kann frühestens mit Ablauf von 12 Monaten nach dem letzten Ladevorgang für einen Zeitraum von 6 Monaten begehrt werden. Macht der Kunde hiervon keinen Gebrauch, wird dies als Verzicht des Kunden auf Auszahlung des Restguthabens gewertet und verfällt das Guthaben dann unwiderruflich. Der Kunde wird binnen drei Werktagen vor, spätestens aber bei Beginn der Rückforderungspflicht per SMS auf die Rückforderungsfrist sowie auf die Folgen des ungenützten Verstreichenlassens hingewiesen. Die Rückerstattung des Restguthabens ist vom Kunden unter Nachweis der Berechtigung durch Nennung der Rufnummer, des PUK- Codes und gleichzeitiger Aushändigung der USIM-Karte schriftlich zu beantragen, wobei der Kunde hierdurch jegliche Berechtigung seiner bisherigen Rufnummer betreffend verliert. 3 stellt für die Bearbeitung der Rückerstattung eine Gebühr gemäß den unter <http://www.drei.at> abrufbaren Tarifinformationen in Rechnung. Rückforderbar in diesem Sinne sind lediglich zum jeweiligen Teilnehmeranschluss tatsächlich getätigte, bis zum Ablauf des Vertragsverhältnisses nicht verbrauchte Vorabzahlungen (Aufladen).

### **30.6 Bekomme ich bei Verlust meiner Wertkarte das Restguthaben rückerstattet?**

Das Risiko betreffend das auf der Wertkarte befindliche Guthaben in Fällen des 3 nicht zurechenbaren oder von 3 nicht zu vertretenden Missbrauchs, des Verlustes oder Diebstahls der Wertkarte trägt der Kunde. Ist der Kunde namentlich registriert, hat er die Möglichkeit bei Verlust oder Diebstahl der USIM-Karte dies unter Nennung des Kundenkennwortes beim 3 Serviceteam zu melden. In diesem Fall wird 3 umgehend die Sperre dieser Karte veranlassen und das zum Zeitpunkt der Sperre noch vorhandene Restguthaben gutschreiben (Eine Barablöse ist nicht möglich.) Der Kunde hat umgehend ein schriftliches Ersuchen um Sperre nachzureichen und diesem im Falle des Diebstahles eine Diebstahlsanzeige beifügen.

### **30.7 Wie kann ich eine Abbuchung beeinspruchen?**

Für Einwendungen gegen Abbuchungen gelten die Regeln des Punkt 23 sinngemäß mit der Abänderung, dass die Frist für Einwendungen gemäß Punkt 23.1 ab erfolgter Abbuchung zu laufen beginnt.

### **30.8 Welche weiteren Bestimmungen gilt es zu beachten?**

Im Übrigen gelten die Bestimmungen dieser Service-AGB auch für die Nutzung der Services mittels Wertkarte, insbesondere die Bestimmungen rund um den Vertrag, über die Verfügbarkeit und Qualität der Services, die Sorgfaltspflichten des Kunden bezüglich allfälliger Kundenkenndaten und bezüglich der Nutzung der Services (Punkt 17 der AGB).

## **31 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung**

### **31.1 Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand?**

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Klagen gegen Verbraucher ist gemäß § 14 KSchG Gerichtsstand deren Wohnsitz, gewöhnlicher Aufenthalt oder Beschäftigungsort, sofern dieser im Inland liegt.

### **31.2 Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten?**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sowohl der Kunde als auch 3 Streit- und Beschwerdefälle in Bezug auf Rechnungen oder betreffend die Qualität der Dienste der bei der Regulierungsbehörde eingerichteten Schlichtungsstelle zu Streitbeilegung vorlegen (§ 122 TKG, § 4 AStG), vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und 3 erzielt werden konnte. Gemäß Punkt 23.1. der Service AGB ist ein Einspruch schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung zu erheben, wobei 3 binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermittelt. wobei 3 binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermittelt. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Kunden haben ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungs-verfahrens finden Sie auf [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle)

### **31.3 Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit 3?**

Das Vertragsverhältnis einschließlich allfälliger Streitigkeiten bezüglich seines Zustandekommens unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison Drei Austria GmbH für

Telekommunikationsdienste und damit in Zusammenhang stehende Leistungen (Service-AGB) ( )



## 32 Servicedienste bei 3

3Auskunft	Tel:118833	
3Datacard Hotline	Tel: 0800 30 30 40	Fax: 0660 30 30 31
3ServiceTeam	Tel: 0660 30 30 30	Fax 0660 30 30 31
3Business Team	Tel 0660 30 30 80	Fax 0660 30 30 81
SuperSIM Hotline	Tel 0660 30 30 33	
3WebStore/OnlineShop	Email: 3webstore@drei.at	
EUweite Serviceline	Tel: +43660 30 30 36	
e-Rechnungshotline	Tel: 0660 30 30 34	
Internet2GO Hotline	Tel: 0660 30 30 50	
3Festnetz Hotline	Tel: 0660 30 34 04	

Diese Service-AGB wurden der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH angezeigt.

Hutchison Drei Austria GmbH, Brünner Straße 52, A-1210 Wien

Postanschrift: 3ServiceTeam

Postfach 333, A-1211 Wien

Telefon: (0800) 30 30 30, Fax: (0800) 30 30 31

E-Mail: 3serviceteam@drei.at

Web: [www.drei.at](http://www.drei.at)

Handelsgericht Wien, FN 140132b s, DVR 0908177 UID ATU 41029105