

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkundenprodukte auf DSL-Basis

gültig ab 26.05.2018 für alle neu abgeschlossenen Verträge.

## Das Wichtigste auf einen Blick.

Wir haben unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sie klar, verständlich und übersichtlich gestaltet. Hier das Wichtigste in Kürze:

- ✓ **Vertragsgrundlagen**
  - Ihr Einzelvertrag
  - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
  - die für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB)
- ✓ **Mindestvertragsdauer**

Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus Ihrem Einzelvertrag oder den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.
- ✓ **Kündigungsfrist**
  - 1 Monat mit Wirkung zum letzten Tag eines Kalendermonats (schriftlich).
  - Wenn wir eine Mindestvertragsdauer vereinbart haben, kann der Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, in dem die Mindestvertragsdauer endet.
- ✓ **Zahlungsbedingungen**

Rechnungen sind sofort mit Zugang zur Zahlung fällig. Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen.
- ✓ **Rechnung**

Sie können wählen, ob Sie Ihre Rechnung elektronisch oder in Papierform erhalten möchten.
- ✓ **Retournierung von Equipment**

Wenn Sie unser Equipment nicht mehr benötigen, um unsere Leistungen zu beziehen (zB nach Kündigung, Teilkündigung oder Austausch eines Gerätes) ist das Equipment binnen 2 Wochen zu retournieren.

... mehr Details erfahren Sie in den umseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## Inhalt

- Abschnitt 1 – Vertragliche Grundlagen unserer Beziehung
- Abschnitt 2 – Anschlussbedingungen bei DSL-Diensten
- Abschnitt 3 – Unsere Leistung & Haftung
- Abschnitt 4 – Ihre Verantwortung
- Abschnitt 5 – Zahlungsbedingungen & Rechnung
- Abschnitt 6 – Datenschutz ist uns wichtig
- Abschnitt 7 – Schlussbestimmungen

## Abschnitt 1 - Vertragliche Grundlagen unserer Beziehung

### 1 Für welche Dienste gelten diese AGB?

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Privatkundenprodukte von UPC auf DSL-Basis.

### 2 Wie ist unsere Vertragsbeziehung geregelt?

Grundlage unserer Vertragsbeziehung sind Ihr Einzelvertrag, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB). Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität. Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen sowie AGB finden Sie auf unserer Website [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb) und sind in unseren Geschäftsstellen verfügbar. Gerne senden wir Ihnen die gewünschten Unterlagen kostenlos zu.

### 3 Wie kommt unser Vertrag zustande?

Unser Vertrag 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 durch uns als Annahme Ihrer Bestellung.

### 4 Was prüfen wir vor Vertragsabschluss?

Wir können folgende Nachweise verlangen, um Ihre Angaben überprüfen zu können, wie zB:

- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis Ihrer Identität,
- Meldezettel zum Nachweis Ihres österreichischen Wohnsitzes,
- Nachweis Ihrer Bankverbindung, wenn Sie mittels Lastschriftmandat bezahlen,
- falls erforderlich: eine Vollmacht für das Vorliegen Ihrer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis,
- falls anwendbar: einen Nachweis Ihrer Unternehmereigenschaft (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).

Wir dürfen Ihre Angaben und Ihre Kreditwürdigkeit prüfen, indem wir Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen (zB Kreditschutzverband) einholen.

Wenn wir Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit haben, können wir Ihre Bestellung nur dann annehmen, wenn Sie uns eine angemessene Sicherheitsleistung (zB Kautions- oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder eine angemessene Entgeltvorauszahlung zahlen.

### 5 Wann lehnen wir einen Vertragsabschluss ab?

Wir sind berechtigt, Ihre Bestellung 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 Nichtbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 4 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, oder
- Ihr Anschluss erfüllt die technischen Voraussetzungen nicht (zB aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu große Leitungsdämpfungen).

### 6 Wie kommunizieren wir mit Ihnen?

Wir können Ihnen rechtlich bedeutsame Mitteilungen / vertragsrelevante Korrespondenz auch per E-Mail an jene E-Mail Adresse senden, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz zuletzt mitgeteilt haben. Wir weisen Sie im Zuge Ihrer Bestellung nochmals darauf hin. Ihre bei uns für die Abwicklung vertragsrelevanter Korrespondenz gespeicherte E-Mail Adresse können Sie jederzeit bei uns in Erfahrung bringen oder uns deren Änderung bekannt geben. Diese Regelung gilt nicht für die Zustellung von Rechnungen; für die Zustellung von Rechnungen gilt Punkt 38 der AGB.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchen Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um

einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

**7 Wie kann unser Vertrag ordentlich gekündigt werden?**

Unser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen kann von Ihnen und von 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.

**8 Was gilt bei Mindestvertragsdauer?**

Für bestimmte Verträge kann eine Mindestvertragsdauer vereinbart werden. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag, an dem der Vertrag zustande kommt. Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus Ihrem Einzelvertrag oder den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.

Mindestvertragsdauer bedeutet, dass unser Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden kann, in dem die Mindestvertragsdauer endet (Kündungsverzicht). Wenn Sie den Vertrag dennoch vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen, ist die Summe der offenen Grundentgelte, die bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin entstehen würde, zu bezahlen.

**9 Kann unser Vertrag auch außerordentlich gekündigt werden?**

Aus wichtigem Grund kann unser Vertrag von Ihnen oder von uns ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung schriftlich gekündigt werden.

Ein wichtiger Grund, der uns zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor,

- wenn eine Voraussetzung für eine Sperre nach Punkt 32 der AGB gegeben ist, oder
- bei natürlichen Personen: Todesfall
- bei juristischen Personen: Liquidation.

Ein wichtiger Grund, der Sie zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- wir den in den für Ihr Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen enthaltenen Leistungsumfang trotz Ihrer nachgewiesenen schriftlichen 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.

**10 Was gilt im Todesfall?**

Mit dem Tod eines Kunden endet der Vertrag, es sei denn, eine erbberechtigte Person erklärt binnen 2 Wochen, nachdem wir vom Todesfall erfahren haben, in das Vertragsverhältnis eintreten zu wollen. 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 – nach vollzogener Einantwortung – die Erben.

**11 Kann unser Vertrag einseitig geändert werden?**

Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes sind wir berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen. Über Änderungen, die für Sie nicht ausschließlich begünstigend sind, informieren wir Sie mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten in Textform (per E-Mail oder Brief). In diesem Fall haben Sie ein außerordentliches und kostenloses Kündigungsrecht.

Möchten Sie Ihren Vertrag aufgrund einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung kündigen, muss die Kündigung bis zum In-Kraft-Treten der Änderungen bei uns zugegangen sein. Die Kündigung wird mit Einlangen bei uns wirksam. Zu diesem Zeitpunkt endet Ihr Vertrag. Abweichend können Sie ein Wunschkdatum (spätestens jedoch den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen) in Ihrer Kündigung angeben.

**12 Was passiert wenn Sie umziehen?**

Ihr Anschluss ist an die Anschlussadresse gebunden. Ein Umzug stellt keinen außerordentlichen Kündigungsgrund dar. Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und unser Equipment an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten, ist dies nur möglich, wenn wir zustimmen und zwischen Ihnen und uns ein neuer Vertrag abgeschlossen wird.

## Abschnitt 2 – Anschlussbedingungen bei DSL-Diensten

### 13 Welche Voraussetzungen müssen für die Herstellung eines DSL-Anschlusses vorliegen?

Für die Erbringung von DSL-Dienstleistungen sowie der Gewährung von entbündeltem Zugang (xDSL) ist grundsätzlich das Bestehen oder die Herstellbarkeit einer Teilnehmeranschlussleitung (TASL) der A1 Telekom Austria AG (A1) an Ihrer Anschlussadresse Voraussetzung.

Für die Erbringung von Internet Dienstleistungen via ADSL durch uns ist neben dem Bestehen einer TASL zusätzlich ein aktiver Telefonanschluss bei der A1 Voraussetzung.

Wenn an Ihrer Anschlussadresse keine TASL der A1 besteht, beauftragen wir die A1 mit der Neuherstellung einer TASL. Voraussetzung hierfür ist die Möglichkeit einer physischen Zuleitung der TASL. Liegt eine solche nicht vor, haben Sie in Absprache mit A1 für die entsprechende Zuleitungsmöglichkeit (zB durch Herstellung einer Leerverrohrung) auf eigene Kosten zu sorgen. Details dazu finden sich in der entsprechenden Leistungsbeschreibung der A1 in der jeweils gültigen Fassung.

Auch wenn an Ihrer Anschlussadresse eine TASL der A1 besteht, kann die tatsächliche Zuführung zum Wählamt der A1 (z.B. wegen Leitungsmangel) nicht garantiert werden. Auch in diesem Fall kann es sein, dass die Neuherstellung der Leitung und somit die Dienstleistung durch uns nicht möglich ist.

### 14 Wer sind Ihre Vertragspartner bei DSL-Dienstleistungen?

Durch die Bestellung eines DSL-Dienstes werden zwei Vertragsverhältnisse begründet:

- Hinsichtlich des aktiven Telefonanschlusses (Sprachtelefoniedienst) besteht ein Vertrag zwischen Ihnen und der A1.
- Hinsichtlich der Leistung „Zugang zum Internet“ besteht ein Vertrag zwischen Ihnen und uns.

Bitte beachten Sie, dass hinsichtlich naked DSL- und SDSL-Dienstleistungen ein aktiver Telefonanschluss bei der A1 nicht Voraussetzung ist; in diesem Fall besteht nur ein Vertrag zwischen Ihnen und uns.

Sie akzeptieren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen der A1 – mit Ausnahme der Bestimmungen zur Kündigung durch den Kunden – als Vertragsgrundlage. Die AGB, Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen der A1 finden Sie auf der Website der A1 [www.a1.net](http://www.a1.net). Gerne senden wir Ihnen die gewünschten Unterlagen kostenlos zu.

Zum Zwecke der Herstellung, Erbringung, Verrechnung oder Beendigung der Leistungen werden Ihre Stammdaten und sonstigen personenbezogenen Daten durch uns an die A1 sowie von A1 an uns übermittelt.

### 15 Was gilt wenn der Vertrag zwischen Ihnen und A1 beendet wird?

Wird der Vertrag zwischen Ihnen und A1 beendet, ist – außer bei naked DSL und SDSL-Dienstleistungen – die Leistungserbringung durch uns nicht mehr möglich ist. Die Beendigung des Vertrages zwischen Ihnen und A1 stellt keinen außerordentlichen Kündigungsgrund dar. Sie sind verpflichtet, uns von der Vertragsbeendigung mit der A1 unverzüglich zu verständigen und das Vertragsverhältnis gegenüber uns ordentlich zu kündigen (Punkt 7 und 8).

### 16 Was gilt wennn A1 die ADSL-Zugangsleistung sperrt und in der Folge einstellt?

Wird die ADSL Zugangsleistung der A1 auf Grund einer von der A1 veranlassten Sperre 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.

### 17 Was müssen Sie bei einem Providerwechsel beachten?

Wenn Sie Ihren Provider wechseln möchten, so ist auf den jeweils relevanten Formularen der Hinweis „Providerwechsel“ anzumerken, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen. Bitte beachten Sie, dass es auf Grund eines Providerwechsels zu Änderungen in den von der A1 verrechneten Entgelten kommen kann. Im Fall eines Providerwechsels sind wir berechtigt, ein gesondertes Entgelt gemäß den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen zu verrechnen.

## Abschnitt 3 – Unsere Leistung & Haftung

**18 Erhalten Sie von uns Equipment?**

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. Für welche Geräte ein Entgelt bezahlt werden muss und die Höhe dieses Entgeltes, entnehmen Sie bitte den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.

**19 Welche Dienstqualität können Sie erwarten?**

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.

Unsere Leistungen/Dienste und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit sind überdies von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig, die teilweise außerhalb unserer Kontrolle und außerhalb unseres Einflussbereiches liegen, die sich jedoch auf unsere Leistungen/Dienste, deren Qualität und Verfügbarkeit auswirken (z.B. Netzausfälle in Bereichen von Drittbetreibern, die nicht unserem Einflussbereich unterliegen und auch nicht unsere Erfüllungsgehilfen sind; Beschädigungen unseres Netzes durch Dritte, die nicht unsere Erfüllungsgehilfen sind; Netzausfälle oder Störungen auf Grund von höherer Gewalt).

Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit unserer Leistungen/Dienste ist daher von uns insoweit nicht geschuldet, als die Unterbrechung/Störung

- entweder auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen, oder
- auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen ist.

Damit allen Kunden gleichermaßen eine bestmögliche Dienstqualität zur Verfügung gestellt werden kann, messen wir in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr in unserem Netz. Diese anonymisierten Daten werden dazu verwendet um Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Messungen des Datenverkehrs haben keinen Einfluss auf die Dienstqualität. Detailinformationen dazu finden Sie unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb).

**20 Wie ist bei einer Störungen vorzugehen?**

Wir beheben Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhafte Verzögerung so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich und halten diese so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich. Wichtig: Es dürfen nur wir oder von uns beauftragte Personen Eingriffe in die Anlage oder die von uns zur Verfügung gestellten Geräte vornehmen.

Bitte informieren Sie uns umgehend, wenn Sie eine Störung in Ihrer Anlage bemerken (ungeachtet dessen, ob Sie die Störung bei der Erbringung der Internetzugangsdienstleistungen von uns oder der ADSL Zugangsleistung der A1 vermuten). Die Zuordnung der Störung bzw. die Behebung der Störung erfolgt in Kooperation zwischen uns und der A1.

**21 Wird die Behebung der Störung verrechnet?**

Senden wir aufgrund einer von Ihnen gemeldeten Störung einen Techniker zur Störungsbehebung zu Ihnen vor Ort und es stellt sich heraus, dass die Störung von Ihnen schuldhaft herbeigeführt wurde, dann sind wir berechtigt, den Serviceeinsatz zu verrechnen.

**22 Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?**

Kurzfristige Unterbrechungen oder Störungen unserer Leistungen/Dienste im Ausmaß bis zu maximal einem Kalendertag pro Monat, die auf geplante und von uns vorab angekündigte Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen sind, gelten nicht als Verletzung von vertraglichen Pflichten.

Wenn wir die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach den für Ihr Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringen, dann bekommen Sie von uns für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück.

Im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit bei Internetprodukten oder bei anderen Dienstqualitätsparametern stehen Ihnen folgende Gewährleistungsbefehle zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung. Über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung der Gewährleistungsbefehle informieren wir Sie gerne im Anlassfall. Sie haben auch die Möglichkeit sich an die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) (Punkt 44 der AGB) oder ein Gericht zu wenden.

## 23 Wofür haftet UPC – wofür nicht?

Verbrauchern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Unternehmern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir (ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird), nur für Schäden oder Nachteile, die von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht worden sind. Unsere 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 wiederum 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.

## 24 Informationen zu Notrufen

Wir gewährleisten die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern. Gemäß § 98 Abs. 3 TKG 2003 wird bei Anrufen zu Notrufnummern dem Notrufräger die Anschlussadresse des anrufenden Festnetzanschlusses zugänglich gemacht. Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.

# Abschnitt 4 – Ihre Verantwortung

## 25 Haben Sie uns gegenüber Mitteilungspflichten?

Sie sind verpflichtet uns zu informieren, wenn sich folgende Daten ändern:

- Ihr Name
- Ihre Anschrift (inkl. Rechnungsadresse)
- Ihre E-Mail Adresse, falls Sie uns diese bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz (Punkt 6 der AGB) und von elektronischen Rechnungen (Punkt 39 der AGB) mitgeteilt haben
- Ihre Bankverbindung, sofern Sie uns ein Lastschriftmandat erteilt haben
- Ihre Rechtsform

## 26 Was gilt wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift nicht informieren?

Wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift nicht informieren und uns Ihre aktuelle Anschrift nicht bekannt ist, dann gelten Mitteilungen von uns in der Form von Briefsendungen auch dann, wenn sie Ihnen tatsächlich nicht zugegangen sind, als Ihnen zugegangen, wenn wir diese Mitteilungen an die von Ihnen zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt haben. In diesem Fall gilt die Zustellung an eine innerhalb von Österreich gelegene Adresse am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt.

## 27 Was ist im Umgang mit Passwörtern zu beachten?

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.

Wir empfehlen Ihnen voreingestellte Passwörter stets auf individuelle Passwörter zu ändern und auch danach Ihre Passwörter in regelmäßigen Abständen zu erneuern.

## 28 Wann müssen Sie unser Equipment retournieren?

Unser Equipment ist zu retournieren, wenn Sie es nicht mehr benötigen, um unsere Leistungen zu beziehen. Dies ist zB der Fall bei Kündigung, Teilkündigung oder Umstieg auf ein anderes Gerät (zB Modem auf WLAN Modem). Allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind von Ihnen zu tragen.

## 29 Was passiert, wenn Sie unser Equipment nicht oder zu spät retournieren?

Wenn Sie unser Equipment nicht binnen 2 Wochen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung oder 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.

Wenn Sie unsere Geräte schuldhaft beschädigten, sind wir ebenfalls berechtigt eine Pönale nach Punkt 29 b) der AGB zu verrechnen.



**30 Was gilt für Kautionen?**

Haben Sie eine Kaution für die von uns zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, wird Ihnen die Kaution 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 Kaution. Sie werden auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.

**31 Wann können wir eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?**

In manchen Fällen können wir unsere Leistung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen. Das ist der Fall wenn:

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

**32 Wann können wir Ihren Anschluss sperren bzw. außerordentlich kündigen?**

Wir sind berechtigt, unsere Leistung teilweise oder zur Gänze für Sie zu sperren oder unseren Vertrag mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 9 der 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 31 der 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 5 der AGB 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.

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. Eine gerechtfertigte Sperre entbindet Sie nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte.

**33 Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss ich dafür bezahlen?**

Wir heben die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnen Ihnen für den Aufwand, der uns für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung entstanden ist, ein Reaktivierungsentgelt in Höhe von EUR 30,-.

**34 Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?**

Im Falle einer außerordentlichen Kündigung bleibt unser Anspruch auf die monatlichen Grundentgelte bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn Sie den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigen.

**35 Welche Pflichten haben Sie bei Bezug von Internet Produkten?**

Jede Form der entgeltlichen oder unentgeltlichen Weitergabe des Internet Dienstes an Dritte bedarf unserer Zustimmung. Selbstverständlich können Personen, die mit Ihnen im selben Haushalt an der Anschlussadresse wohnen, den Internetanschluss ohne Verrechnung eines weiteren Entgeltes nutzen.

Sie sind selbst dafür verantwortlich, Maßnahmen für Ihre Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Insbesondere sind Sie verpflichtet

angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die unbefugte Nutzung Ihres Anschlusses durch Dritte zu verhindern (zB Passwortschutz für W-LAN).

Sie dürfen den von uns zur Verfügung gestellten Internet Anschluss nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere sind davon Handlungen umfasst, welche die öffentliche Ordnung, Sicherheit oder 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.

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. Die Schad- und Klagloshaltung umfasst insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsvertretung.

**36 Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über Ihren Anschluss konsumiert werden?**

Ihre Zahlungspflicht erstreckt sich auch auf Entgeltforderungen, die von Ihrem Anschluss durch die Inanspruchnahme unserer Leistungen durch Dritte entstanden sind. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter) stammen.

## Abschnitt 5 – Zahlungsbedingungen & Rechnung

**37 Was verrechnen wir Ihnen und wann?**

Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen. Grundsätzlich gilt eine monatliche Verrechnung. Das Verrechnungsintervall kann jedoch bis zu 3 Monate betragen.

Herstellungsentgelte, jährlich zu bezahlende Entgelte sowie andere Einmalentgelte können wir sofort nach Leistungsbereitstellung verrechnen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnen wir das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das des darauffolgenden Monats im Voraus. Danach verrechnen wir Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte ebenso im Voraus. Variable Entgelte (zB Gesprächsentgelte) verrechnen wir im Nachhinein, nachdem wir unsere Leistung an Sie erbracht haben.

**38 Wie erhalten Sie Ihre Rechnungen?**

Sie entscheiden selbst, ob Sie Ihre Rechnungen in elektronischer oder in Papierform erhalten möchten. Wenn Sie sich für elektronische Rechnungen entscheiden, werden Rechnungen per E-Mail an jene E-Mail-Adresse übermittelt, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnungen zuletzt mitgeteilt haben.

**39 Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?**

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungsfristen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile (z.B. Verzugszinsen; Betreibungskosten; wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit, Rechnungen zu beeinspruchen) entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen zum Empfang der Rechnungen mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können.

Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

**40 Wann sind Ihre Rechnungen zu bezahlen?**

Die Entgelte sind mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.

**41 Wie können Rechnungen bezahlt werden? Was ist dabei zu beachten?**

Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen. Wenn Sie Ihre Rechnung mittels Lastschriftmandat bezahlen, dann informieren wir Sie in geeigneter Form (z.B. auf Ihrer Rechnung) mindestens 2 Werktage vor Abbuchung über den Betrag und das Datum der Abbuchung.

Sollte der Zahlungseinzug von Ihrem bekannt gegebenen Bankkonto aus Gründen, die Sie oder Ihre Gehilfen oder von Ihnen bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, nicht möglich sein oder ungerechtfertigt rückgängig gemacht werden, dürfen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 10,- sowie den Bearbeitungsaufwand, den uns Ihre Bank vorschreibt, verrechnen.



**Wichtig:** Die Verarbeitung und Zuordnung Ihrer Zahlungen erfolgt automationsunterstützt. Eine richtige und automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung ist nur gewährleistet bei

- Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder
- Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die wir Ihnen gemeinsam mit der Rechnung übermittelt haben (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder
- Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von uns erhalten haben, angegeben wird.

Wenn Sie bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben, ist eine automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung nicht möglich. Ihre Zahlung muss von uns dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko-Zahlungsanweisungen, die Sie nicht von uns erhalten und selbst ausgefüllt haben. Wir sind berechtigt, pro Zahlungsvorgang, der manuell zugeordnet werden muss, ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 10,- zu verrechnen.

#### 42 Was passiert wenn Sie Ihre Rechnung nicht rechtzeitig bezahlen?

Wenn Sie mit der Zahlung Ihrer fälligen Entgelte in Verzug sind, senden wir Ihnen eine Mahnung in Papierform. Wenn der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde, sind wir berechtigt, Ihnen für jede Mahnung bis zur Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt die angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen und zweckdienlichen administrativen Mahnspesen in der Höhe von EUR 17,44 in Rechnung zu stellen. Ist das eingemahnte Entgelt geringer als dieser Betrag, so sind die Mahnspesen mit der Höhe des eingemahnten Entgeltes begrenzt.

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. Ebenso sind Sie in diesem Fall verpflichtet, uns ab Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt die uns tatsächlich entstandenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten des beauftragten Inkassoinstituts oder Rechtsanwaltes im Zusammenhang mit der außergerichtlichen Forderungsbetreibung zu ersetzen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen und der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde.

Bezahlen Sie trotz Mahnung nicht, dann sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung zu verrechnen, sofern der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde. Wenn Sie Verbraucher im Sinne des KSchG sind und wir Ihnen gegenüber Zahlungen zu leisten haben und damit in Verzug geraten, werden wir Ihnen nach Erhalt einer Mahnung Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit bezahlen, sofern der Zahlungsverzug von uns verschuldet wurde.

#### 43 Wie können Sie Einwände gegen Ihre Rechnung erheben?

Sie können Rechnungseinwände schriftlich binnen einer Frist von 3 Monaten nach Rechnungszugang bei uns geltend machen. Die Einhaltung der Frist ist wichtig, denn danach sind wir nicht verpflichtet auf Einwände zu antworten. Sie haben jedoch weiterhin die Möglichkeit sich an ein Gericht oder die Schlichtungsstelle der RTR (Punkt 44 der AGB) zu wenden.

Wird auf Ihrer Rechnung ein Fehler festgestellt, der zu Ihrem Nachteil ist und kann das richtige Entgelt nicht mehr ermittelt werden, so wird Ihnen für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht Ihrem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit wir einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen können.

Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt wurde, werden ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens die gesetzlichen Verzugszinsen der Forderung berechnet. Die gesetzlichen Verzugszinsen belaufen sich bei Verbrauchern im Sinne des KSchG auf 4 % p.a., bei Unternehmen nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.

#### 44 Haben Sie die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?

Wenn Sie eine Beschwerde haben, für die wir keine Lösung finden, können Sie sich an die Schlichtungsstelle der RTR wenden. Die Webseite der Schlichtungsstelle finden Sie unter: [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

Sie haben für einen Antrag bei der Schlichtungsstelle ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit. Ihre Beschwerde muss im Zusammenhang mit einem Kommunikationsdienst stehen. Machen Sie Ihre Einwände bis spätestens drei Monate nach Rechnungszugang bei uns geltend. Nach Ablauf dieser Frist

müssen wir nicht mehr auf Ihre Einwände antworten, an einem Schlichtungsverfahren wirken wir jedoch weiterhin mit.

#### 45 **Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?**

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

Sind Sie Verbraucher im Sinne § 1 KSchG, dann können Sie mit Ihren Ansprüchen gegen unsere Aufrechnung, 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.

Sind Sie Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG, dann können Sie Ihre Ansprüche gegen unsere Aufrechnung, wenn Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

## **Abschnitt 6 – Datenschutz ist uns wichtig**

Der Schutz Ihrer Daten wird bei UPC großgeschrieben. Sie können darauf vertrauen, dass wir mit Ihren personenbezogenen Daten gewissenhaft umgehen und unsere in den geltenden Datenschutzgesetzen (insbesondere die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung, des Österreichischen Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018 und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) 2003) festgelegten Pflichten einhalten.

Wir ergreifen dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten Daten gegen jeden unberechtigten Zugriff zu schützen.

Wir haben umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um auf Sicherheitsverletzungen oder sonstige Bedrohungen und Schwachstellen reagieren zu können. Diese Maßnahmen sind in verbindlichen unternehmensinternen Sicherheitsrichtlinien festgehalten, deren Einhaltung laufend überprüft wird. Diese Maßnahmen enthalten z.B. Regelungen hinsichtlich der Organisation der IT-Sicherheit, Zugangsmanagement und Zugangskontrolle, Infrastrukturmanagement, Authentifizierung/Autorisierung, Change Management, Datensicherheit (Zugangsrechte, Integrität, Kontinuität) und Netzwerksicherheit. Diesbezügliche Detailinformationen finden Sie unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb).

## **Abschnitt 7 – Schlussbestimmungen**

Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes.

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.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, dann bleiben die Übrigen von der Unwirksamkeit nicht betroffenen Bestimmungen dieser AGB weiter gültig. Für Verträge mit Unternehmer gilt zusätzlich: Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.