

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internetdienstleistungen, Festnetz Telefonie und TV

(kurz: „AGB SuperSchnell“) der Wien Energie GmbH an Verbraucher
gültig ab **01. Juli 2020** (AGB SS WE-01.07.2020)

I. Allgemeines

1. Die WIEN ENERGIE GmbH („Wien Energie“) bietet Produkte in den Bereichen Internetdienstleistungen, Festnetz Telefonie und TV an. Diese AGB SuperSchnell gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten SuperSchnell Internet, SuperSchnell Festnetz Telefonie und SuperSchnell TV, welche Wien Energie gegenüber dem Kunden erbringt. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Parteien bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt des zwischen dem Kunden und Wien Energie geschlossenen Vertrages, diesen AGB SuperSchnell sowie den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen. Der Vertrag geht diesen AGB SuperSchnell vor.
2. Der Kunde schließt den Vertrag über die jeweiligen Leistungen gemäß Punkt I.1. ausschließlich zu privaten Zwecken und nicht im Rahmen des Betriebs eines Unternehmens; er ist deshalb als Verbraucher iSv § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) zu qualifizieren.
3. Die in diesen AGB SuperSchnell verwendeten Personenbezeichnungen stehen für weibliche und männliche Personen gleichermaßen.

II. Produkte und Produktkombinationen

1. Der Kunde schließt über jedes von ihm gewählte Produkt (SuperSchnell Internet, SuperSchnell Festnetz Telefonie, SuperSchnell TV) einen gesonderten Vertrag mit Wien Energie ab. Bei gleichzeitigem Vertragsabschluss für mehrerer Produkte ist die Darstellung in einer gemeinsamen Vertragsurkunde möglich.
2. Ein Vertrag über das Produkt SuperSchnell Internet (Basisprodukt) kann ohne weitere Produkte oder Produktkombinationen abgeschlossen werden. Die Produkte SuperSchnell Festnetz Telefonie und SuperSchnell TV (Zusatzprodukte) setzen einen aktiven SuperSchnell Internet Vertrag voraus, welcher über die gesamte Vertragslaufzeit des jeweiligen Zusatzprodukts aufrecht bleiben muss.
3. Im Übrigen gelten für die Kombination von Produkten die in den Leistungsbeschreibungen festgehaltenen Einschränkungen und Voraussetzungen. Wien Energie wird den Kunden im Zuge des Abschlusses jedes Vertrags auf diese Voraussetzungen und Erfordernisse hinweisen.

III. Vertragsabschluss

1. Ein Vertragsverhältnis zwischen Wien Energie und dem Kunden kommt zu Stande mit Annahmeerklärung von Wien Energie bezüglich der vom Kunden unterfertigten Vertragsurkunde oder mit dem tatsächlichen Beginn der Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, oder Vornahme nötiger Bestellungen bei Dritten etc.).
2. Für die Berechnung von Fristen einer Mindestvertragsdauer gilt in allen Fällen, in denen das Vertragsverhältnis mit tatsächlicher Leistungserbringung begonnen hat, als Vertragsbeginn

der Erste des Folgemonats nach Beginn der Leistungserbringung. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz)

IV. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses, Mindestvertragsdauer, Restentgelte

1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann gemäß § 25d Abs 3 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende jedes Monats schriftlich oder per E-Mail gekündigt werden.
2. Ist eine Mindestvertragsdauer für einen bestimmten Zeitraum vereinbart, wird eine ordentliche Kündigung erst wirksam, sobald dieser Zeitraum vollständig verstrichen ist.
3. Wird der Vertrag dennoch vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragsdauer gemäß Punkt IV.2. beendet, hat der Kunde für den Zeitraum zwischen dem tatsächlichen Vertragsende und dem Ende der Mindestvertragsdauer ein Restentgelt in Höhe der Summe der bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit noch anfallenden Monatsentgelte zu bezahlen. Die Restentgelte werden bei Vertragsbeendigung fällig. Keine Restentgelte fallen an, wenn der Vertrag aus allein von Wien Energie zu vertretenden Gründen, insbesondere Gründen gemäß Punkt V.3. oder XVIII.5., beendet wird.
4. Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug, kann Wien Energie das Vertragsverhältnis – nach eigenem Ermessen – mit sofortiger Wirkung auflösen oder den Dienst unterbrechen, wenn der Kunde unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Vertragsauflösung und / oder Dienstunterbrechung erfolglos gemahnt wurde.
5. Wien Energie ist weiters zur sofortigen Vertragsauflösung berechtigt, wenn
 - a. bei wiederholtem Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird (Punkt XIV.3);
 - b. begründeter Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes besteht;
 - c. gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen oder wesentliche vertragliche Vereinbarungen verstoßen wird;
 - d. ein Datentransfer verursacht wird, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet;
 - e. der Kunde ein störendes, belästigendes oder gefährdendes Verhalten setzt oder unsicherer technischer Einrichtungen verwendet (siehe Punkt XX.).
6. Liegt der Auflösungsgrund in der Sphäre des Kunden, bleibt der Entgeltanspruch von Wien Energie aufrecht. Der Kunde hat sohin die, bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit bzw wenn keine Bindung (mehr) besteht bis zum nächsten möglichen Kündigungstermin, anfallenden Monatsentgelte als Schadenersatz an Wien Energie zu zahlen (Punkt IV.3.). Darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche von Wien Energie bleiben unberührt.

7. Wien Energie kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes gemäß Punkt 4 oder 5 nach eigenem Ermessen mit Vertragsauflösung oder mit Unterbrechung der Dienstleistungen vorgehen (siehe dazu Punkt XXII). Wien Energie wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren.

V. Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte

1. Änderungen der AGB, allfälliger Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können von Wien Energie unter Einhaltung des § 25 TKG 2003 vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung wird dem Kunden auf Wunsch gerne übermittelt.
2. Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch Wien Energie ab dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden.
3. Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen Kunden gegenüber mindestens zwei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird Wien Energie dem Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst in schriftlicher Form oder per E-Mail, etwa durch Aufdruck auf der periodisch erstellten Rechnung, gesondert mitteilen. Die Änderungen werden zu dem in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt wirksam, frühestens jedoch ein Monat ab Mitteilung der Änderung. Der Kunde kann den betreffenden Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos kündigen. In diesem Fall endet der Vertrag mit sofortiger Wirkung. Bis zur Beendigung gelten die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte. Nimmt der Kunde sein Kündigungsrecht nicht wahr, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam, frühestens jedoch ein Monat ab Mitteilung der Änderung. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung ausdrücklich hingewiesen.
4. Bei der Änderung von Entgelten ist ein Kündigungsrecht des Kunden dann ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß dem vereinbarten Index angepasst werden. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.
5. Wien Energie wird sämtliche Entgelte gemäß Entgeltbestimmungen oder gemäß vertraglicher Vereinbarung mit dem Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) <www.statistik.at> wert sichern und jeweils zu Beginn eines neuen Jahres nach Veröffentlichung der Indexzahlen des Vorjahres anpassen, wobei jeweils die gesamte Änderung nach oben (abgerundet auf ganze Cent) oder unten (aufgerundet auf ganze Cent) zum Tragen kommt. Ausgangsbasis ist der für September 2017 verlautbarte Wert.

VI. Übertragung von Rechten und Pflichten

Rechte und Pflichten des Kunden aus dem Vertrag können nur nach erfolgter ausdrücklicher und schriftlicher Zustimmung von Wien Energie auf Dritte übertragen werden. Für bis zum Eintritt entstandene Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner.

VII. Leistungen von Wien Energie

1. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und etwaigen Vereinbarungen der Parteien im Vertrag.
2. Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt in der vertraglich vereinbarten Frist bzw. nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Punkt IX.) geschaffen hat.

VIII. Störungsbehebung

1. Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen in der Sphäre von Wien Energie werden mit ernsthaftem Bemühen so schnell als möglich versucht zu beheben.
2. Der Kunde hat Wien Energie im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes zu unterstützen und Wien Energie oder beauftragten Dritten jederzeit den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird Wien Energie oder beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung vorliegt, oder wurde die tatsächliche Störung vom Kunden selbst oder von einer seiner Sphäre zuzurechnenden Person verschuldet, hat der Kunde Wien Energie jeden dadurch entstandenen Aufwand gemäß Entgeltbestimmungen (Einmalige Entgelte und Sonstige Entgelte) zu ersetzen.

IX. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmereinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund gesonderter Vereinbarung von Wien Energie beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird darüber hinaus allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und sämtliche erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

X. Qualität der Dienstleistungen und Verkehrsmanagementmaßnahmen

1. Wien Energie trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Qualität der Dienstleistungen gewährleistet wird. Die Gewährleistung und Haftung ist in den Punkten XVII. und XVIII. geregelt.
2. Wien Energie misst ihr Netz kontinuierlich, um durch Netzwerkmanagement und ein Monitorsystem Überlastungen vermeiden zu können.
3. Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann Wien Energie rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn Wien Energie verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website vom Kunden nicht mehr über den Wien Energie Anschluss erreicht werden.

XI. Überlassung von Geräten durch Wien Energie

1. Werden dem Kunden Endgeräte von Wien Energie zur Nutzung überlassen, verbleiben diese im Eigentum von Wien Energie. Dies gilt auch für den Fall, dass die Endgeräte installiert wurden.
2. Der Kunde und die seiner Sphäre zuzurechnenden Personen haben die Endgeräte und das Zubehör gemäß ihrem Zweck und schonend zu verwenden. Bei einer dem Kunden zuzurechnenden Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von überlassenen Endgeräten und Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von Wien Energie oder von beauftragten Dritten vorgenommen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche ihm zur Nutzung überlassenen Endgeräte spätestens innerhalb von vier Wochen nach Vertragsende auf eigene Kosten an Wien Energie zu retournieren. Bei nicht fristgerechter Retournierung verrechnet Wien Energie ein entsprechendes Entgelt gemäß den Entgeltbestimmungen (Einmalige Entgelte – Kostenbeteiligung im Falle von nicht fristgemäßer Retournierung).

XII. Entgelte

1. Die jeweils gültigen Entgeltbestimmungen werden dem Kunden vor Vertragsschluss ausgehändigt und können vom Kunden auch jederzeit per E-Mail oder schriftlich von Wien Energie angefordert werden.

2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die festgesetzten Entgelte für den Internetzugang nur den bloßen Internetzugang (Internet-Konnektivität) umfassen. Sonderdienste Dritter sind sohin vom Entgelt nicht mitumfasst, außer dies wurde gesondert vertraglich vereinbart oder ausdrücklich in den jeweils gültigen Entgeltsbestimmungen vorgesehen.
3. Die Entgelte werden gemäß Punkt V.4 wertgesichert.
4. Sämtliche Preise verstehen sich in EUR und Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe.
5. Es wird zwischen monatlichen fixen Entgelten (z.B. Grundgebühr für Internetzugang), variablen Entgelten (abhängig vom Datentransfervolumen oder Verbindungsdauer; abhängig von Gesprächsdauer und Gesprächszonen; Pay-TV Inhalte) und einmaligen Entgelten (z.B. Einrichtungs- und Installationsgebühren) unterschieden.
6. Für Änderungen der Entgelte gilt Punkt V.

XIII. Zahlungen

1. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden die Entgelte jeweils zum Ende eines Monats für den laufenden Kalendermonat verrechnet.
2. Die Zahlung erfolgt bevorzugt im SEPA-Lastschriftverfahren oder mittels Überweisung binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung.

XIV. Fälligkeit, Zahlungsverzug, Verzugszinsen, Sicherheitsleistung

1. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Punkt XIII. oder aus dem Vertrag. Im Zweifel können einmalige Kosten bereits unmittelbar nach Vertragsabschluss oder Lieferung und laufende verbrauchsunabhängige Kosten monatlich im Nachhinein verrechnet werden.
2. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Wien Energie berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe ab Fälligkeit sowie die für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendigen Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Für Mahnungen wird ab der zweiten Mahnstufe ein Betrag iHv EUR 5,00 als Aufwandbeteiligung in Rechnung gestellt.
3. Wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen gefährdet erscheint, kann die weitere Leistungserbringung durch Wien Energie von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde bereits wegen Zahlungsverzugs gesperrt wurde (Punkt XXII.) oder ein Fall vorliegt, der Wien Energie zur vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt IV.5).
4. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur dann zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig gerichtlich festgestellt, von Wien Energie anerkannt worden sind oder in rechtlichem Zusammenhang mit der Forderung von Wien Energie stehen oder im Falle der Zahlungsunfähigkeit von Wien Energie. Eine entgegen diesem Verbot vorgenommene Aufrechnung ist unwirksam und entbindet den Kunden nicht von den Verpflichtungen aus diesem Vertrag.

XV. Einwendungen gegen die Rechnung und Streitbeilegung

1. Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich oder per E-Mail zu erheben. Werden keine schriftlichen Einwendungen erhoben, gilt die Forderung als richtig und anerkannt; dies schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung durch den Kunden nicht aus. Wien Energie wird den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens und die Frist gesondert hinweisen. Hierfür genügt eine Information auf der Rechnung.
2. Wien Energie wird fristgerecht übermittelte Einwendungen sowie alle den beanspruchten Entgelten zugrunde liegenden

Faktoren prüfen. Sollte Wien Energie rechtzeitige Einwendungen als unberechtigt ablehnen oder nicht innerhalb der geltenden Frist (derzeit 4 Wochen nach Einlagen der Einwendungen, gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) eine Entscheidung treffen, hat der Kunde die Möglichkeit binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr ab Einlangen der Einwendungen bei Wien Energie; gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) ein Streitbeilegungsverfahren gemäß den Bestimmungen des TKG 2003 bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, kurz „RTR-GmbH“) zu beantragen oder den Rechtsweg zu beschreiten.

3. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch rechtzeitig die Regulierungsbehörde zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Wien Energie ist jedoch auch in diesem Fall berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, fällig zu stellen.
4. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) gemäß § 122 TKG 2003 binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr; gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, www.rtr.at) vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt auf Basis des TKG 2003 und den jeweils gültigen Richtlinien. Das Antragsformular sowie nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.
5. Wien Energie ist verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Sofern im Zuge eines Schlichtungsverfahrens für die Weitergabe von Stamm-, Kunden- und Verkehrsdaten die Zustimmung des Kunden erforderlich ist, gilt diese mit Vertragsabschluss als erteilt. Der Kunde ist jederzeit berechtigt diese Zustimmung zu widerrufen.
6. Wien Energie wird den Kunden auf alle in diesem Punkt genannten Fristen und die bei Nichteinhaltung drohenden Rechtsfolgen hinweisen.

XVI. Rechnung

1. Die Kundenrechnung enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen und für variable Leistungen, etwaige Sonderdienste, für einmalig fixe Leistungen sowie allenfalls gewährte Rabatte, den Gesamtpreis exklusive Mehrwertsteuer, gesetzliche Mehrwertsteuer und den Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer.
2. Rechnungen werden in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Kundenrechnung wird in einem speicherfähigen Format an die vom Kunden bekannt gegebene elektronische Adresse übermittelt. Der Kunde ist berechtigt anstelle der elektronischen Rechnung unentgeltlich eine Rechnung in Papierform zu erhalten, wenn er dies gegenüber Wien Energie gesondert verlangt. Für die Übermittlung eines Rechnungsduplikats gelten die Entgeltbestimmungen.
3. Der Kunde hat nur dann Anspruch auf Auflistung seiner Zugangsdaten, Logfiles, Proxyauswertungen etc., wenn eine gesonderte Vereinbarung über die Speicherung und Zurverfügungstellung derartiger Daten getroffen wurde und sofern dies technisch möglich und rechtlich zulässig.

XVII. Gewährleistung

1. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

2. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die durch eine nicht von Wien Energie oder beauftragten Dritten vorgenommene Montage hervorgerufen werden. Wien Energie haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb ihres Einflussbereiches liegen. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, ausgenommen der Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

XVIII. Haftung von Wien Energie; Verpflichtungen des Kunden

1. Wien Energie betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich zu machen, die gewünschten Verbindungen stets herzustellen oder gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten zu können.
2. IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber (acceptable use policy). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen Dienste kann daher nicht zugesichert werden.
3. Wien Energie behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, insbesondere, weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen von Wien Energie unabhängig sind.
4. Bei höherer Gewalt, kausalen Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, technischen Änderungen von Netzen oder sonstigen Anlagen oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. Wien Energie haftet für Schäden aus derartigen Ausfällen nicht, sofern sie nicht von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden.
5. Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf außerordentliche Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt.
6. Wien Energie übernimmt außer im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird als Anbieter des bloßen Internetzugangs keine Haftung für Datenverluste übernommen.
7. Festgehalten wird, dass für den Kunden jedenfalls, unabhängig vom Verschulden von Wien Energie, Gewährleistungsansprüche bestehen können, und diese durch die vorstehende Regelung nicht berührt werden; siehe dazu Punkt XVII.
8. Weiters haftet Wien Energie nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für E-Mails von Dritten, die von Wien Energie nur zugestellt werden und auch nicht für darin enthaltene Viren sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage von Wien Energie oder über eine Information durch Wien Energie erhält.
9. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internets mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). Wien Energie haftet in diesen Fällen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
10. Wien Energie haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichteinhaltung des Vertrages, insbesondere dieser AGB SuperSchnell, oder durch widmungs- oder vereinbarungswidrige Verwendung verursacht hat.

XIX. Schutz des Internetzugangs

1. Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Der Kunde haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter oder durch Weitergabe an Dritte entstehen. Wien Energie hat keinen Zugriff auf die Passwörter des Kunden.
2. Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses oder seiner Zugangsdaten auch durch Dritte resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von Wien Energie zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche von Wien Energie bleiben unberührt.

XX. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz

1. Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise so zu gebrauchen, dass diese zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für Wien Energie oder Dritte sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer und sämtliche strafrechtlich sanktionierten Handlungen.
2. Der Kunde verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für Wien Energie oder für Dritte technische Probleme aufgrund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (z.B. offener Mailrelais), ist der Kunde zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist Wien Energie zur sofortigen Sperre des Kunden berechtigt. Wien Energie wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

XXI. Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zur Meldung von Störungen

1. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche einschlägigen Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber Wien Energie die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen.
2. Der Kunde verpflichtet sich, Wien Energie vollständig schad- und klaglos zu halten, falls diese wegen vom Kunden in Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird.
3. Der Kunde ist verpflichtet, Wien Energie von jeder nicht bloß geringfügigen Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um Wien Energie die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor er Dritte mit der Behebung beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt Wien Energie für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten eines vom Kunden unnötigerweise beauftragten Dritten), keine Haftung.

XXII. Sperre

1. Wien Energie ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen und Services ganz oder teilweise zu unterbrechen (Sperre), wenn
 - a. ein Grund vorliegt, der Wien Energie zur fristlosen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt IV);
 - b. begründeter Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes besteht;
 - c. der Kunde gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen oder wesentliche vertragliche Vereinbarungen, einschließlich seiner Zahlungsverpflichtungen, verstößt;
 - d. ein Datentransfer verursacht wird, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet;

- e. der Kunde ein störendes, belästigendes oder gefährdendes Verhalten setzt oder unsicherer technischer Einrichtungen verwendet (siehe Punkt XX.).
2. Bei einer vom Kunden zu vertretende Sperre wird eine Pönale sowie ein Reaktivierungsentgelt gemäß den Entgeltbestimmungen als Aufwandsbeteiligung verrechnet; darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche von Wien Energie bleiben davon unberührt.
3. Wien Energie wird den Kunden umgehend über die gesetzten Maßnahmen sowie den Grund der Sperre informieren. Die Sperre wird aufgehoben sobald der Grund für die Sperre weggefallen ist und der Kunde die Kosten der Sperre (Pönale und Reaktivierungsentgelt) gemäß den Entgeltbestimmungen vollständig ersetzt hat. Eine vom Kunden zu vertretende Sperre entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Monatsentgelte.

XXIII. Datenschutz

1. Wien Energie und ihre Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 93 TKG 2003 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.
2. Wien Energie schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Wien Energie kann jedoch nicht ausschließen, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Wien Energie gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese zu verwenden.
3. Wien Energie stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen von Wien Energie dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen von Wien Energie wird Wien Energie, je nach Schwere, die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.
4. Nähere Informationen zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitungen sowie zu den Rechten auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerruf und Übertragbarkeit finden sich auf www.wienenergie.at/datenschutz.
5. Weiters besteht die Möglichkeit den Datenschutzbeauftragten der Wien Energie unter datenschutz@wienenergie.at sowie die Österreichische Datenschutzbehörde zu kontaktieren.

XXIV. Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht, nach welchem er auch auszulegen ist.
2. Erfüllungsort ist der Sitz von Wien Energie in Wien. Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
3. Verlegt der Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz von Österreich in das Ausland, so bleiben die österreichischen Gerichte dennoch international zuständig.

XXV. Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen

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

2. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden und vom Kunden unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden können.

XXVI. Sonstiges

1. Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder für die Parteien juristisch undurchführbar sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des gesamten Vertrages hierdurch nicht berührt. Die Parteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung einvernehmlich durch eine solche zu ersetzen, die dem gemeinsamen wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt. Wird darüber kein Einvernehmen hergestellt, so ist das einschlägige dispositive Recht heranzuziehen.
2. Gemäß § 3 KSchG steht einem Verbraucher für Vertragserklärungen, die weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben wurden, das Recht zu, von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurückzutreten.

Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss erklärt werden. Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde an den Verbraucher, die die Daten von Wien Energie, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgehensweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts enthält, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags.

Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu, wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer oder dessen Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrages angebahnt hat, oder wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind.

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

3. Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag eine Dienstleistung, die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand und wünscht der Kunde, dass Wien Energie noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Vertragserfüllung beginnt, so wird Wien Energie den Kunden dazu auffordern, ihm gemäß § 10 FAGG ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger – zu erklären.