



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkunden auf DSL-Basis

(„AGB - DSL“)

der **Magenta Telekom**
T-Mobile Austria GmbH
Rennweg 97–99
1030 Wien

Gültig für neu abgeschlossene Verträge sowie Vertragsverlängerungen
ab 8. April 2026.



Inhaltsverzeichnis

1. Abschnitt 1 - Vertragliche Grundlagen der Beziehung zwischen Magenta Telekom und dem Kunden	4
1. Für welche Dienste gelten diese AGB?	4
2. Wie ist die Vertragsbeziehung zwischen Magenta Telekom und dem Kunden geregelt?	4
3. Wie kommt der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden zustande?	4
4. Vertragsabschluss im Fernabsatz	4
5. Was prüft Magenta Telekom vor Vertragsabschluss?	4
6. Wann lehnt Magenta Telekom einen Vertragsabschluss ab?	4
7. Wie kommuniziert Magenta Telekom mit dem Kunden?	4
8. Wie kann der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden ordentlich gekündigt werden?	5
9. Was gilt bei Mindestvertragsdauer?	5
10. Kann der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden auch außerordentlich gekündigt werden?	5
10.1 Nichteinhaltung des Leistungsumfangs	5
10.2 Einseitige Vertragsänderungen durch Magenta Telekom	5
10.3 Was gilt bei Umzug des Kunden?	5
10.4 Was gilt bei Bündellogik?	5
11. Was passiert bei Diensteeinstellung?	6
12. Was gilt im Todesfall?	6
2. Abschnitt 2 – Anschlussbedingungen bei DSL-Diensten	6
13. Welche Voraussetzungen müssen für die Herstellung eines DSL-Anschlusses vorliegen?	6
14. Was muss der Kunde bei einem Anbieterwechsel beachten?	6
3. Abschnitt 3 – Leistung & Haftung von Magenta Telekom	6
15. Erhält der Kunde von Magenta Telekom Equipment?	6
16. Welche Dienstqualität kann der Kunde erwarten?	6
17. Sicherheit und Integrität bei Magenta Telekom	7
18. Wie ist bei einer Störung vorzugehen?	7
19. Wird die Behebung der Störung verrechnet?	7
20. Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?	7
21. Wofür haftet Magenta Telekom – wofür nicht?	7
22. Haftung gegenüber Verbraucher	7
23. Haftung gegenüber Unternehmer	7
24. Informationen zu Notdiensten	7
25. Eintragung in Nutzerverzeichnisse	7
4. Abschnitt 4 – Verantwortung des Kunden	7
26. Hat der Kunde Magenta Telekom gegenüber Mitteilungspflichten?	7
27. Was gilt, wenn der Kunde Magenta Telekom über die Änderung seiner Anschrift (Adresse oder E-Mail-Adresse) nicht informiert?	8
28. Übertragung des Vertrags auf Dritte	8

29.	Was ist im Umgang mit Passwörtern zu beachten?	8
30.	Wann muss der Kunde das Equipment von Magenta Telekom retournieren?	8
31.	Was passiert, wenn der Kunde das Equipment nicht oder zu spät retourniert?	8
32.	Was gilt für Kauttionen?	8
33.	Wann kann Magenta Telekom eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?	8
34.	Wann kann Magenta Telekom Anschluss des Kunden sperren bzw. außerordentlich kündigen?	8
35.	Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss der Kunde dafür bezahlen?	9
36.	Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?	9
37.	Welche Pflichten hat der Kunde bei Bezug von Internet Produkten?	9
38.	Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über den Anschluss des Kunden konsumiert werden?	9
39.	Einrichtung zur Kostenkontrolle	9
5.	Abschnitt 5 – Zahlungsbedingungen & Rechnung	9
40.	Was verrechnet Magenta Telekom dem Kunden und wann?	9
41.	Wie erhält der Kunde seine Rechnungen?	9
42.	Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?	9
43.	Wann sind die Rechnungen zu bezahlen?	10
44.	Wie können Rechnungen bezahlt werden? Was ist dabei zu beachten?	10
45.	Was passiert, wenn der Kunde seine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt?	10
46.	Wie kann der Kunde Einwände gegen seine Rechnung erheben?	10
47.	Hat der Kunde die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?	10
48.	Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?	10
49.	Wertsicherung	11
50.	Magenta bekennt sich klar gegen Hass im Netz	11
6.	Abschnitt 6 – Datenschutz ist uns wichtig	11
7.	Abschnitt 7 – Kontakt	11
8.	Abschnitt 8 – Schlussbestimmungen	11

Abschnitt 1 - Vertragliche Grundlagen der Beziehung zwischen Magenta Telekom und dem Kunden

1. Für welche Dienste gelten diese AGB?

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Privatkundenprodukte der T-Mobile Austria GmbH, Rennweg 97–99, 1030 Wien, FN 171112k (im Folgenden „Magenta Telekom“) auf DSL- Basis und Digital Telefonie.

2. Wie ist die Vertragsbeziehung zwischen Magenta Telekom und dem Kunden geregelt?

Grundlage der Vertragsbeziehung zwischen Magenta Telekom und dem Kunden sind der Einzelvertrag des Kunden, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die für das Produkt des Kunden geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen (EBLB). Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität. Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen sowie AGB findet der Kunde auf der Website magenta.at/agb und sind in den Geschäftsstellen von Magenta Telekom verfügbar. Gerne sendet Magenta Telekom dem Kunden die gewünschten Unterlagen kostenlos zu.

3. Wie kommt der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden zustande?

Der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden kommt durch die schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung (Angebot) des Kunden und der Annahme durch Magenta Telekom zustande. Die Annahme der Bestellung des Kunden kann auf verschiedene Weise erfolgen:

- durch ausdrückliche schriftliche Annahme, oder
- durch tatsächliche Leistungsbereitstellung, oder
- durch Zustellung des Installationspaketes, oder
- durch Montage durch einen von Magenta Telekom beauftragten Techniker.

4. Vertragsabschluss im Fernabsatz

Für Vertragsabschlüsse, bei denen ausschließlich Fernkommunikationsmittel ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Magenta Telekom und dem Kunden verwendet werden (z.B. über den Online-Shop oder die Serviceline), gilt Folgendes:

Alle dargestellten Produkte (z.B. Dienste oder Tarife) stellen eine Einladung zur Angebotsstellung durch den Kunden dar. Sie sind daher freibleibend, unverbindlich und nur erhältlich, solange der Vorrat reicht oder soweit die Herstellung des Dienstes bzw. Produktes beim Kunden möglich ist. Mit Abschluss des Bestellvorgangs (z.B. Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“) unterbreitet der Kunde gegenüber Magenta Telekom ein verbindliches Angebot. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn Magenta Telekom das Angebot des Kunden annimmt (Punkt 3 der AGB). Die bloße Bestätigung des Einlangens der Bestellung durch Magenta Telekom bewirkt keine Annahme und dient ausschließlich der Information des Kunden. Magenta Telekom ist nicht verpflichtet, einlangende Bestellungen bzw. Angebote des Kunden anzunehmen. Lehnt Magenta Telekom die Bestellung bzw. das Angebot des Kunden ab, wird Magenta Telekom den Kunden darüber verständigen.

Von Verträgen, die im Rahmen des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten von Magenta Telekom geschlossen wurden, kann ein Verbraucher iSd KSchG entsprechend den gesetzlichen Regelungen innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Hierzu kann das Muster-Widerrufsformular von Magenta Telekom, aufrufbar unter magenta.at/agb, verwendet werden.

5. Was prüft Magenta Telekom vor Vertragsabschluss?

Magenta Telekom kann Nachweise verlangen, um die Angaben des Kunden zu überprüfen, wie z.B.:

- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis der Identität des Kunden,
- Meldezettel zum Nachweis des österreichischen Wohnsitzes des Kunden,
- Nachweis der Bankverbindung des Kunden, wenn der Kunde mittels Lastschriftmandat bezahlt,
- falls anwendbar: einen Nachweis der Unternehmereigenschaft des Kunden (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).

Magenta Telekom darf die Angaben des Kunden, seine Identität und seine Kreditwürdigkeit prüfen, indem Magenta Telekom Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen (z.B. Kreditschutzverband, CRIF GmbH) einholt.

Wenn Magenta Telekom Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden hat, kann Magenta Telekom die Bestellung des Kunden von einer angemessenen Sicherheitsleistung (z.B. Kaution oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder eine angemessene Entgeltvorauszahlung abhängig machen.

6. Wann lehnt Magenta Telekom einen Vertragsabschluss ab?

Magenta Telekom ist berechtigt, die Bestellung des Kunden in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere in folgenden Fällen:

- Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit Magenta Telekom, oder
- bei mangelnder Nennung einer validen E-Mail-Adresse, wenn diese für die Vertragserfüllung unbedingt erforderlich ist, oder
- unrichtige oder unvollständige Angaben bei der Bestellung oder die Nichterbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 5 der AGB, oder
- es bestehen begründete Zweifel an der Identität oder Kreditwürdigkeit des Kunden, oder
- es besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde seinen Anschluss missbräuchlich verwendet oder verwenden wird, oder
- aus technischen Gründen, wenn Magenta Telekom die bestellte Leistung an die Anschlussadresse des Kunden nicht herstellen kann, oder
- der Anschluss des Kunden erfüllt die technischen Voraussetzungen nicht (z.B. aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu große Leitungsdämpfungen).

7. Wie kommuniziert Magenta Telekom mit dem Kunden?

Magenta Telekom kann dem Kunden rechtlich bedeutsame Mitteilungen / vertragsrelevante Korrespondenz auch per E-Mail an jene E-Mail Adresse senden, die der Kunde Magenta Telekom entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz zuletzt mitgeteilt hat. Magenta Telekom weist den Kunden im Zuge seiner Bestellung nochmals darauf hin. Die bei Magenta Telekom für die Abwicklung vertragsrelevanter Korrespondenz gespeicherte E-Mail Adresse des Kunden kann der Kunde jederzeit bei Magenta Telekom in Erfahrung bringen oder Magenta Telekom deren Änderung bekannt geben. Solange der Kunde Magenta Telekom nicht über eine Änderung der E-Mail- Adresse informiert hat, kann Magenta Telekom weiterhin alle Mitteilungen, Willenserklärungen, etc. an die ihr vom Kunden bekanntgegebene Adresse bzw. E-Mail-Adresse zustellen. Diese Regelung gilt nicht für die Zustellung von Rechnungen; für die Zustellung von Rechnungen gelten die Punkte 37 und 38 der AGB.

Magenta Telekom macht den Kunden darauf aufmerksam, dass vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, bei deren Nichtbeachtung dem Kunden finanzielle Nachteile entstehen können. Der Kunde ist daher verpflichtet, die an Magenta Telekom vom Kunden zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz mitgeteilte E-Mail-Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Magenta Telekom empfiehlt dem Kunden daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

8. Wie kann der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden ordentlich gekündigt werden?

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Kunden sowie von Magenta Telekom unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat schriftlich bzw. telefonisch unter 0800 676 712 gekündigt werden. Im Zuge einer Vertragsverlängerung (Kündigungsverzicht) für einen bestimmten Zeitraum, kann der Kunde unter den zu diesem Zeitpunkt gültigen Angeboten von Magenta wählen. Bei einer solchen Vertragsverlängerung kann Magenta Telekom mit dem Kunden die zu diesem Zeitpunkt geltenden AGB als neue Vertragsgrundlage vereinbaren. Bei einer schriftlichen Kündigung per Brief ist zur Wahrung der Kündigungsfrist der Postaufgabestempel maßgeblich.

9. Was gilt bei Mindestvertragsdauer?

Wenn Magenta Telekom einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) abgeschlossen hat, dann kann der Vertrag frühestens zum Zeitpunkt des Ablaufs der Mindestvertragsdauer rechtswirksam gekündigt werden.

Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem der Vertrag zustande kommt. Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus dem Einzelvertrag des Kunden oder den für sein Produkt geltenden EBLB.

Mindestvertragsdauer bedeutet, dass der Vertrag frühestens mit Wirksamkeit jenes Tages, an dem die Mindestvertragsdauer endet, ordentlich gekündigt werden kann (Kündigungsverzicht). Wenn der Kunde den Vertrag dennoch vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigt, ist die Summe der vertraglich geschuldeten Entgelte (z.B. monatliche Grundgebühr), die bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin entstehen würden, zu bezahlen. Dies gilt jedoch nicht bei einer berechtigten außerordentlichen Kündigung des Kunden nach Punkt 10 der AGB.

10. Kann der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden auch außerordentlich gekündigt werden?

Aus wichtigem Grund kann der Vertrag vom Kunden oder von Magenta Telekom ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung schriftlich gekündigt werden, sofern nicht in der Folge zu den einzelnen Unterpunkten besondere Kündigungsfristen und/oder Kündigungstermine angeführt sind.

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

- wenn eine Voraussetzung für eine Sperre nach Punkt 31 der AGB gegeben ist,
- bei natürlichen Personen: Todesfall, oder Bestellung eines Erwachsenenvertreters;
- bei juristischen Personen: Liquidation, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Abweisung bzw. Aufhebung des Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden

Vermögens (wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse). § 25 a IO bleibt hiervon unberührt;

Ein wichtiger Grund, der den Kunden zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor:

10.1 Nichteinhaltung des Leistungsumfangs

Der Kunde ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn Magenta Telekom den in den für das Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen enthaltenen Leistungsumfang trotz der vom Kunden nachgewiesenen schriftlichen Aufforderung in wesentlichen Punkten über einen Zeitraum von mindestens 14 Tagen nicht einhält.

10.2 Einseitige Vertragsänderungen durch Magenta Telekom

Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes ist Magenta Telekom berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen. Über Änderungen, die für den Kunden nicht ausschließlich begünstigend sind, informiert Magenta Telekom den Kunden mindestens 3 Monate vor In-Kraft-Treten in Textform (z.B. per E-Mail oder Brief). In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches und kostenloses Kündigungsrecht.

Möchte der Kunde seinen Vertrag aufgrund einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung außerordentlich kündigen, muss die Kündigung bis zum In-Kraft-Treten der Änderungen bei Magenta Telekom zugegangen sein. Die Kündigung wird mit Einlangen bei Magenta Telekom wirksam. Zu diesem Zeitpunkt endet der Vertrag des Kunden. Abweichend kann der Kunde ein Wunschkdatum (spätestens jedoch den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen) in seiner Kündigung angeben.

Wenn Magenta Telekom ihre AGB oder ihre EBLB ausschließlich begünstigend ändert, dann hat der Kunde dadurch kein außerordentliches Kündigungsrecht. Nicht ausschließlich den Kunden begünstigende Änderungen der AGB oder EBLB, die rein administrativer Natur sind oder auf Grund der Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar erforderlich werden, berechtigen den Kunden nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages.

10.3 Was gilt bei Umzug des Kunden?

Beinhaltet der Vertrag zwischen Magenta Telekom und dem Kunden zumindest einen Internetzugangsdienst, hat der Kunde im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort von Magenta Telekom angeboten wird. Magenta Telekom ist in diesem Fall dazu berechtigt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand ein angemessenes Entgelt laut produktspezifischer EB zu verrechnen, welches jedoch in keinem Fall höher sein darf als für die Aktivierung einer Neuanmeldung. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt. Magenta Telekom ist jedenfalls dazu berechtigt, valide Nachweise (z.B. Meldezettel) zur Belegung des Wohnsitzwechsels des Kunden zu verlangen.

10.4 Was gilt bei Bündellogik?

Ein Bündel besteht aus zumindest einem Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst und zusätzlich weiterer Dienste oder Endeinrichtungen von Magenta Telekom (§ 136 Abs 1 TKG 2021). Ist der Kunde nach Punkt 10.1 der AGB wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen bzw. des Leistungsumfangs durch Magenta Telekom zur außerordentlichen Kündigung einzelner Dienste und Bestandteile eines Bündels berechtigt, erstreckt sich das außerordentliche Kündigungsrecht des Kunden auf alle Dienste und Bestandteile des Bündels.

11. Was passiert bei Diensteeinstellung?

Wenn Magenta Telekom den Tarif bzw. Dienst des Kunden nicht mehr anbietet, wird Magenta Telekom dem Kunden mindestens 3 Monate im Voraus in geeigneter Art und Weise (z.B. per E-Mail oder Brief) mitteilen, dass Magenta Telekom den Vertrag zum Zeitpunkt der Diensteeinstellung kündigt. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei einen alternativen Tarif bzw. Dienst von Magenta Telekom zu beziehen.

12. Was gilt im Todesfall?

Mit dem Tod eines Kunden endet der Vertrag, es sei denn, eine erbberechtigte Person erklärt binnen 2 Wochen, nachdem Magenta Telekom vom Todesfall erfahren hat, in das Vertragsverhältnis eintreten zu wollen. Für Entgelte, die ab dem Tod des Kunden bis zur Kenntnis des Todes durch Magenta Telekom angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, unbeschadet anderer Bestimmungen, der Nachlass und – nach vollzogener Einantwortung – die Erben.

Abschnitt 2 – Anschlussbedingungen bei DSL-Diensten

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

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

Wenn an der Anschlussadresse des Kunden keine TASL der A1 besteht, beauftragt Magenta Telekom A1 mit der Neuherstellung einer TASL. Voraussetzung hierfür ist die Möglichkeit einer physischen Zuleitung der TASL. Liegt eine solche nicht vor, überprüft Magenta Telekom in Zusammenarbeit mit A1 die technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten der Herstellung für die entsprechende Zuleitungsmöglichkeit (z.B. durch Nutzung einer bestehenden Leerverrohrung). Magenta Telekom informiert den Kunden darüber, ob eine Zuleitungsmöglichkeit technisch und wirtschaftlich möglich ist. Auf Wunsch kann der Kunde bei A1 das Angebot für eine kostenpflichtige Zuleitung anfordern. Auch wenn an der Anschlussadresse des Kunden 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 Magenta Telekom nicht möglich ist.

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

14. Was muss der Kunde bei einem Anbieterwechsel beachten?

Wenn der Kunde seinen Provider wechseln möchte, so ist auf den jeweils relevanten Formularen der Hinweis „Anbieterwechsel“ anzumerken, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen. Im Fall eines Anbieterwechsels ist Magenta Telekom unter Umständen berechtigt, ein gesondertes Entgelt gemäß den für das Produkt geltenden Entgeltbestimmungen zu verrechnen. Nähere Details entnehmen sie den Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für Ihr Produkt.

Abschnitt 3 – Leistung & Haftung von Magenta Telekom

15. Erhält der Kunde von Magenta Telekom Equipment?

Damit der Kunde die Dienstleistungen von Magenta Telekom nutzen kann, stellt Magenta Telekom dem Kunden die notwendigen Geräte wie Modem zur Verfügung. Die Geräte verbleiben im Eigentum von Magenta Telekom. Für manche Geräte mit Zusatzfunktionen ist ein monatliches Entgelt zu bezahlen. Für welche Geräte ein Entgelt bezahlt werden muss und die Höhe dieses Entgeltes, kann der Kunde den für sein Produkt geltenden EBLB, aufrufbar unter magenta.at/agb, entnehmen.

16. Welche Dienstqualität kann der Kunde erwarten?

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, übernimmt Magenta Telekom den Betrieb und die Wartung der Anlage bis zur Anschlussdose des Kunden oder bis zu von Magenta Telekom allenfalls daran angeschlossenen Geräten.

Sofern keine speziellen Dienstleistungsparameter in den produktspezifischen EBLB vereinbart werden, bietet Magenta Telekom kein Mindestniveau der Dienstqualität an. Magenta Telekom betreibt seine angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Magenta Telekom orientiert sich dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit.

Hauptmerkmale und Umfang der angebotenen Produkte und Dienste finden sich in den produktspezifischen EBLB. Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste sind ebenso den jeweiligen produktspezifischen EBLB zu entnehmen und können bei Magenta Telekom angefragt werden.

Die Leistungen/Dienste von Magenta Telekom und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit sind überdies von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig, die teilweise außerhalb der Kontrolle und außerhalb des Einflussbereiches von Magenta Telekom liegen, die sich jedoch auf die Leistungen/Dienste, deren Qualität und Verfügbarkeit auswirken können (zB Netzausfälle in Bereichen von Drittbetreibern, die nicht im Einflussbereich von Magenta Telekom liegen und auch keine Erfüllungsgehilfen von Magenta Telekom sind; Beschädigungen des Netzes von Magenta Telekom durch Dritte, die keine Erfüllungsgehilfen sind; Netzausfälle oder Störungen auf Grund von höherer Gewalt).

Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit der Leistungen/Dienste ist daher von Magenta Telekom insoweit nicht geschuldet, als die Unterbrechung/Störung

- entweder auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb des Einflussbereiches von Magenta Telekom liegen, oder
- auf geplante und von Magenta Telekom vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten am Netz von Magenta Telekom zurückzuführen ist.

Damit allen Kunden gleichermaßen eine bestmögliche Dienstqualität zur Verfügung gestellt werden kann, misst Magenta Telekom in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr in ihrem 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 und zu weiteren Verkehrsmanagementmaßnahmen sowie zu Mindestinhalten nach Art 4 der Verordnung (EU) 2015/2021 findet

der Kunde in den produktspezifischen EBLB, aufrufbar
unter magenta.at/agb.

17. Sicherheit und Integrität bei Magenta Telekom

Magenta Telekom ergreift geeignete Maßnahmen, um auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken angemessen reagieren zu können. Geeignete Maßnahmen können unter anderem aber nicht ausschließlich sein:

- a. Technische Maßnahmen, wie z.B. temporäre oder permanente Deaktivierung von Diensten oder Teilen von Diensten, Filterung von potentiell Schadverkehr und/oder Aktualisierung betroffener Systeme.
- b. Organisatorische Maßnahmen, wie z.B. verstärkte Systemüberwachung, erweiterte Informations- und Datenanalysen und/oder Sicherung von Artefakten und Beweisen.
- c. Rechtliche Maßnahmen, wie z.B. Initiierung der Strafverfolgung. Magenta Telekom beobachtet Systeme rund um die Uhr und kann so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.

18. Wie ist bei einer Störung vorzugehen?

Magenta Telekom behebt Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich und hält diese so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich.

Wichtig: Es dürfen nur Magenta Telekom oder von Magenta Telekom beauftragte Personen Eingriffe in die Anlage oder die von Magenta Telekom zur Verfügung gestellten Geräte vornehmen. Der Kunde muss Magenta Telekom umgehend informieren, wenn der Kunde eine Störung in seiner Anlage bemerkt. Die Zuordnung der Störung bzw. die Behebung der Störung erfolgt durch Magenta Telekom und ggf. unter Mitwirkung der A1, wenn die Störung der A1 zuzurechnen ist.

19. Wird die Behebung der Störung verrechnet?

Sendet Magenta Telekom aufgrund einer vom Kunden gemeldeten Störung einen Techniker zur Störungsbehebung zum Kunden vor Ort und es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kundensuldhaft herbeigeführt wurde, dann ist Magenta Telekom berechtigt, den Serviceeinsatz zu verrechnen. Die Höhe des verrechneten Entgelts ergibt sich aus den produktspezifischen EBLB, aufrufbar unter magenta.at/agb, oder gegebenenfalls aus einer gesonderten Einzelvereinbarung und können bei Bedarf vorab bei Magenta Telekom erfragt werden.

20. Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?

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

Wenn Magenta Telekom die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach den für das Produkt des Kunden geltenden Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringt, bekommt der Kunde von Magenta Telekom für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurückerstattet.

Im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit bei Internetprodukten oder bei anderen Dienstqualitätsparametern stehen dem Kunden folgende Gewährleistungsbehelfe gemäß § 932 ABGB zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung. Über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung der Gewährleistungsbehelfe informiert Magenta Telekom den Kunden gerne im Anlassfall. Der Kunde hat auch die Möglichkeit sich an die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) (Punkt 47 der AGB) oder ein Gericht zu wenden.

Bei unangemessener Reaktion von Magenta Telekom auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken sieht Magenta Telekom Entschädigungen und Erstattungen vor.

21. Wofür haftet Magenta Telekom – wofür nicht?

22. Haftung gegenüber Verbraucher

Verbrauchern im Sinne des KSchG gegenüber haftet Magenta Telekom gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

23. Haftung gegenüber Unternehmer

Unternehmern im Sinne des KSchG gegenüber haftet Magenta Telekom (ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird), nur für Schäden oder Nachteile, die von Magenta Telekom oder seinen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht worden sind. Die Haftung für verlorene oder veränderte Daten, entgangenen Gewinn, Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Darüber hinaus ist die 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 Notdiensten

Magenta Telekom gewährleistet die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern. Gemäß § 124 Abs 1 TKG 2021 wird bei Anrufen zu Notrufnummern dem Betreiber des Notdienstes die Anschlussadresse des anrufenden Festnetzanschlusses zugänglich gemacht. Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.

25. Eintragung in Nutzerverzeichnisse

Der Kunde hat das Recht, sich in allgemein zugängliche Nutzerverzeichnisse eintragen zu lassen, seinen Eintrag zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen. Kunden können sich entscheiden, ob sie mit folgenden Daten in das öffentliche Nutzerverzeichnis aufgenommen werden möchten:

- Familienname,
- Vorname,
- akademischer Grad,
- Adresse,
- Nutzernummer,
- auf Wunsch: Berufsbezeichnung.

Die Eintragung in das öffentliche Nutzerverzeichnis sowie Korrektur und Löschung des Eintrags sind für Kunden kostenlos. Teilt der Kunde seinen Wunsch auf Aufnahme in das öffentliche Nutzerverzeichnis nicht mit, so unterbleibt die Eintragung.

Abschnitt 4 – Verantwortung des Kunden

26. Hat der Kunde Magenta Telekom gegenüber Mitteilungspflichten? Der Kunde ist verpflichtet Magenta Telekom zu informieren, wenn sich insbesondere seine Stammdaten (nach § 160 Abs 3 Z 5 TKG 2021) ändern:

- Name des Kunden
- Anschrift des Kunden (inkl. Rechnungsadresse)
- E-Mail Adresse des Kunden, falls der Kunde Magenta Telekom diese bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz (Punkt 7 der AGB) und/oder von elektronischen Rechnungen (Punkte 39 und 38 der AGB) mitgeteilt hat oder diese

zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung unbedingt notwendig ist

- Bankverbindung des Kunden, sofern der Kunde Magenta Telekom ein Lastschriftmandat erteilt hat
- Rechtsform des Kunden

27. Was gilt, wenn der Kunde Magenta Telekom über die Änderung seiner Anschrift (Adresse oder E-Mail-Adresse) nicht informiert?

Wenn der Kunde Magenta Telekom über eine Adressänderung (Wohnadresse) nicht informiert, dann trägt er dafür das Risiko. Mitteilungen von Magenta Telekom in der Form von Briefsendungen entfalten volle Rechtswirkung auch dann, wenn sie dem Kunden tatsächlich nicht zugegangen sind, wenn Magenta Telekom diese Mitteilungen an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt hat. Das gilt in gleicher Weise, wenn sich die E-Mail-Adresse des Kunden ändert, die er Magenta Telekom ausdrücklich zum Zweck der Kommunikation und/oder Rechnungsübermittlung bekannt gegeben hat, damit Magenta Telekom ihm an diese E-Mail-Adresse vertragsrelevante Erklärungen einschließlich empfangsbedürftiger Willenserklärungen zustellt. Solange der Kunde Magenta Telekom nicht informiert hat, kann Magenta Telekom weiterhin alle Mitteilungen, Willenserklärungen, Rechnungen etc. an die ihr vom Kunden bekanntgegebene Adresse bzw. E-Mail-Adresse zustellen.

28. Übertragung des Vertrags auf Dritte

Der Kunde kann seinen Vertrag nur dann auf einen Dritten übertragen, wenn Magenta Telekom zustimmt. Stimmt Magenta Telekom dem gemeinsamen Antrag auf Vertragsübertragung vom Kunden und dem Dritten zu, dann gehen damit sämtliche Rechte und Pflichten auf den Dritten über. Ungeachtet dessen bleibt der Kunde aber für alle Verbindlichkeiten aus dem Zeitraum vor der Übertragung Magenta Telekom gegenüber weiter verantwortlich und haftet hierfür.

Sowohl der Kunde als auch Magenta Telekom dürfen einzelne Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis an Dritte weitergeben, ohne dass der Kunde oder Magenta Telekom dieser Übertragung gesondert zustimmen müssen (Forderungszession gemäß §§ 1392 ff ABGB).

29. Was ist im Umgang mit Passwörtern zu beachten?

Die dem Kunden zugewiesenen Zugangsdaten und Passwörter müssen sorgfältig aufbewahrt und geheim gehalten werden. Falls und sobald er Grund zur Annahme hat, dass Dritte Kenntnis über Zugangsdaten oder Passwort erlangt haben, hat der Kunde Magenta Telekom dies unverzüglich mitzuteilen und das Passwort oder die Zugangsdaten zu ändern.

Magenta Telekom empfiehlt dem Kunden voreingestellte Passwörter stets auf individuelle Passwörter zu ändern und auch danach seine Passwörter in regelmäßigen Abständen zu erneuern.

30. Wann muss der Kunde das Equipment von Magenta Telekom retournieren?

Das Equipment ist zu retournieren, wenn der Kunde es nicht mehr benötigt, um die Leistungen von Magenta Telekom zu beziehen. Dies ist z.B. der Fall bei Kündigung, Teilkündigung oder Umstieg auf ein anderes Gerät (z.B. Modem auf WLAN Modem). Allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind vom Kunden zu tragen.

31. Was passiert, wenn der Kunde das Equipment nicht oder zu spät retourniert?

Wenn der Kunde das Equipment von Magenta Telekom schuldhaft nicht binnen 14 Tagen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung oder Austausch eines Gerätes an Magenta Telekom retourniert, ist Magenta Telekom berechtigt

- a) für den für Magenta Telekom 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 100,-. Wenn der Kunde ein Gerät innerhalb von 2 Jahren ab Vertragsende

an Magenta Telekom retourniert, erhält er eine allfällig verrechnete Pönale in voller Höhe gutgeschrieben.

Wenn der Kunde die Geräte von Magenta Telekom schuldhaft beschädigt, ist Magenta Telekom ebenfalls berechtigt eine Pönale nach Punkt 28 der AGB zu verrechnen.

32. Was gilt für Kautionen?

Hat der Kunde eine Kautions für die von Magenta Telekom zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, wird dem Kunden die Kautions nach festgestellter mangelfreier Rückgabe unverzinst refundiert. Wenn der Kunde die Geräte nicht binnen 2 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückgibt, dann erklärt der Kunde seinen Verzicht auf die erlegte Kautions. Der Kunde wird auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.

33. Wann kann Magenta Telekom eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?

In manchen Fällen kann Magenta Telekom ihre Leistung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen. Das ist der Fall, wenn:

- a) Der Kunde mit seiner Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug ist, oder
- b) sein laufendes, noch nicht zur Zahlung fälliges Entgelt das Doppelte seines 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.

34. Wann kann Magenta Telekom Anschluss des Kunden sperren bzw. außerordentlich kündigen?

Magenta Telekom ist berechtigt, ihre Leistung teilweise oder zur Gänze für den Kunden zu sperren oder seinen Vertrag mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 10 der AGB außerordentlich zu kündigen, wenn ein vom Kunden zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für Magenta Telekom unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Der Kunde ist mit der Zahlung seines 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) Der Anschluss wird vom Kunden oder einem Dritten missbräuchlich verwendet.
- c) Der Kunde entfernt störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung vom Netz von Magenta Telekom
- d) Der Kunde hat die ihm aufgetragene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 33 der AGB nicht innerhalb angemessener Frist erbracht.
- e) Der Kunde hat eine wesentliche vertragliche Pflicht verletzt oder es liegen andere von ihm zu vertretende Umstände vor, die die Erbringung von weiteren Leistungen für Magenta Telekom unzumutbar machen.
- f) Magenta Telekom werden Umstände bekannt, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 6 der AGB darstellen.
- g) Der Kunde hindert Magenta Telekom oder die Magenta Telekom beauftragten Techniker eine Störungsbehebung oder eine Wartung durchzuführen oder lassen eine solche nicht zu.

- h) Der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter nimmt selbst Eingriffe in die Anlage oder in das von Magenta Telekom zur Verfügung gestellte Equipment vor.
- i) Die Erbringung der Leistung wird aus nicht von Magenta Telekom zu vertretenden Gründen technisch unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar.
- j) Der Kunde nutzt die Produkte bzw. den Dienst von Magenta Telekom nicht nur für private, nichtkommerzielle Zwecke, sondern stellt diese z.B. einem Dritten gegen Bezahlung eines Entgelts bzw. gewerblich zur Verfügung.

Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung einerseits oder bloßer Sperre der Leistung andererseits liegt im Ermessen von Magenta Telekom. Auf Wunsch informiert Magenta Telekom den Kunden gerne über den Grund der getroffenen Maßnahme. Eine gerechtfertigte Sperre entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung der vertraglich geschuldeten Entgelte.

35. Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss der Kunde dafür bezahlen?

Magenta Telekom hebt die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnet dem Kunden für den Aufwand, der Magenta Telekom für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung entstanden ist, ein Reaktivierungsentgelt in Höhe von EUR 30,-.

36. Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?

Im Falle einer außerordentlichen Kündigung bleibt der Anspruch von Magenta Telekom auf die vertraglich geschuldeten Entgelte (z.B. monatliche Grundgebühr) bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigt.

37. Welche Pflichten hat der Kunde bei Bezug von Internet Produkten?

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

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, Maßnahmen für seine Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Insbesondere ist er verpflichtet angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die unbefugte Nutzung Ihres Anschlusses durch Dritte zu verhindern (z.B. Passwortschutz für W-LAN).

Der Kunde darf den von Magenta Telekom 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 und die DSGVO TKG 2021, TKG 2021, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.

Der Kunde verpflichtet sich, Magenta Telekom hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhaften missbräuchlichen Verwendung der Internet Dienste, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen Magenta Telekom und/oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von Magenta Telekom 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.

38. Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über den Anschluss des Kunden konsumiert werden?

Die Zahlungspflicht des Kunden erstreckt sich auch auf Entgeltforderungen, die von seinem Anschluss durch die Inanspruchnahme der Leistungen von Magenta Telekom durch Dritte entstanden sind. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (z.B. Mehrwert- und/oder Drittanbieter) stammen.

39. Einrichtung zur Kostenkontrolle

Magenta Telekom stellt dem Kunden zur Kontrolle und Überwachung der Nutzung und Umfänge seiner einzelnen Dienste über die „Mein Magenta“ App oder den Bereich „Mein Magenta“ auf magenta.at eine Einrichtung im Sinne des TKG 2021 zur Verfügung. Diese beinhaltet auch Informationen über den Nutzungsumfang sowie Freieinheiten der einzelnen Dienste. Um Magenta Telekom die Einhaltung der gesetzlichen Regelung zu ermöglichen und alle Kunden vor unerwartet hohen Kosten zu schützen ist eine verpflichtende Registrierung und erster Login in „Mein Magenta“ unbedingt erforderlich.

Abschnitt 5 – Zahlungsbedingungen & Rechnung

40. Was verrechnet Magenta Telekom dem Kunden und wann?

Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für das 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 kann Magenta Telekom sofort nach Leistungsbereitstellung verrechnen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnet Magenta Telekom das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das darauffolgenden Monats im Voraus. Danach verrechnet Magenta Telekom Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte ebenso im Voraus. Variable Entgelte (z.B. Gesprächsentgelte) verrechnet Magenta Telekom im Nachhinein, nachdem die Leistung an den Kunden erbracht wurde.

41. Wie erhält der Kunde seine Rechnungen?

Der Kunde entscheidet selbst, ob er seine Rechnungen in elektronischer oder in Papierform erhalten möchte. Wenn sich der Kunde für elektronische Rechnungen entscheidet, werden Rechnungen per E-Mail an jene E-Mail-Adresse übermittelt, die er Magenta Telekom entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnungen zuletzt mitgeteilt hat.

42. Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?

Magenta Telekom macht den Kunden darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungsfristen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung finanzielle Nachteile dem Kunden (z.B. Verzugszinsen; wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit, Rechnungen zu beeinspruchen) entstehen können. Der Kunde ist daher verpflichtet, die von ihm an Magenta Telekom zum Empfang der Rechnungen mitgeteilte E-Mail-Adresse in einem solchen Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können.

Magenta Telekom empfiehlt dem Kunden daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

43. Wann sind die Rechnungen zu bezahlen?

Der Kunde ist verpflichtet innerhalb einer Woche ab Zustellung der Rechnung diese zu bezahlen.

44. Wie können Rechnungen bezahlt werden? Was ist dabei zu beachten?

Der Kunde kann seine Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (z.B. Onlinebanking) bezahlen. Wenn der Kunde seine Rechnung mittels Lastschriftmandat bezahlt, dann informiert Magenta Telekom den Kunden in geeigneter Form (zB auf seiner Rechnung) mindestens 2 Werktage vor Abbuchung über den Betrag und das Datum der Abbuchung.

Wichtig: Die Verarbeitung und Zuordnung der Zahlungen des Kunden erfolgt automationsunterstützt. Eine richtige und automatisierte Zuordnung seiner Zahlung ist nur gewährleistet bei

- Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder
- Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die Magenta Telekom dem Kunden gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun vom Kunden erforderlich), oder
- Onlinebanking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die der Kunde von Magenta Telekom erhalten hat, angegeben wird.

Wenn der Kunde bei Onlinebanking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht im Feld „Zahlungsreferenz“ angibt, ist eine automatisierte Zuordnung seiner Zahlung nicht möglich. Die Zahlung des Kunden muss von Magenta Telekom dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko-Zahlungsanweisungen, die der Kunde nicht von Magenta Telekom erhalten und selbst ausgefüllt hat.

45. Was passiert, wenn der Kunde seine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt?

Wenn der Kunde mit der Zahlung seiner fälligen Entgelte in Verzug ist, sendet Magenta Telekom dem Kunden eine Mahnung an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Anschrift (Adresse und/oder E-Mail- Adresse).

Bezahlt der Kunde trotz Mahnung nicht, dann ist Magenta Telekom berechtigt Verzugszinsen in der Höhe von 4 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung zu verrechnen, sofern der Zahlungsverzug vom Kunden verschuldet wurde.

46. Wie kann der Kunde Einwände gegen seine Rechnung erheben?

Der Kunde kann Rechnungseinwände schriftlich binnen einer Frist von 3 Monaten nach Rechnungszugang gegenüber Magenta Telekom geltend machen. Die Einhaltung der Frist ist wichtig, denn danach ist Magenta Telekom nicht verpflichtet auf Einwände zu antworten. Der Kunde hat jedoch weiterhin die Möglichkeit sich an ein Gericht oder die Schlichtungsstelle der RTR (Punkt 44 der AGB) zu wenden.

Wird auf der Rechnung ein Fehler festgestellt, der zum Nachteil des Kunden ist und kann das richtige Entgelt nicht mehr ermittelt werden, so wird dem Kunden für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht dem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit Magenta Telekom einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

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 Unternehmern nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.

47. Hat der Kunde die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?

Wenn der Kunde eine Beschwerde hat, für die Magenta Telekom keine Lösung findet, kann sich der Kunde an die Schlichtungsstelle der RTR wenden. Die Webseite der Schlichtungsstelle findet der Kunde unter: www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Der Kunde hat für einen Antrag bei der Schlichtungsstelle ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit. Die Beschwerde muss im Zusammenhang mit einem Kommunikationsdienst stehen. Der Kunde muss seine Einwände bis spätestens drei Monate nach Rechnungszugang bei Magenta Telekom geltend machen. Nach Ablauf dieser Frist muss Magenta Telekom nicht mehr auf Einwände des Kunden antworten, an einem Schlichtungsverfahren wirkt Magenta Telekom jedoch weiterhin mit.

48. Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?

Magenta Telekom ist berechtigt, eine vom Kunden bezahlte Kautions- oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen.

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG, dann kann er mit seinen Ansprüchen gegen die von Magenta Telekom aufrechnen, wenn seine Ansprüche in rechtlichem Zusammenhang mit jenem Anspruch von Magenta Telekom stehen, oder seine Ansprüche gegen Magenta Telekom gerichtlich festgestellt wurden, oder seine Ansprüche von Magenta Telekom anerkannt worden sind oder wenn Magenta Telekom zahlungsunfähig ist.

Ist der Kunde Unternehmer im Sinn des KSchG, dann kann er seine Ansprüche gegen jene von Magenta Telekom aufrechnen, wenn seine Ansprüche gegen Magenta Telekom gerichtlich festgestellt oder

von Magenta Telekom anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

49. Wertsicherung

Die mit dem Kunden vereinbarten fixen monatlichen Entgelte (laut dem gewählten Produkt) sind wertgesichert. Magenta Telekom ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100), wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte dieser nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle), im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, Pauschale [Flatrate], Mindestumsatz) in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat.

Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum des Jahres VPI über bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum).

Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmals kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden.

Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung von Magenta Telekom zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in dem Magenta Telekom zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

50. Magenta bekennt sich klar gegen Hass im Netz

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Hasspostings etwa können strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Betroffene Opfer können sich wehren. Auf Inhalte-Plattformen (Facebook, Instagram, Twitter und vielen mehr) befinden sich Möglichkeiten um Hasspostings zu melden. Magenta empfiehlt im Bedarfsfall ausdrücklich die Nutzung dieser Meldestellen um ein schnelles und wirksames Vorgehen gegen Hass im Netz sicherzustellen. Mehr Informationen finden Sie auch unter magenta.at/gegen-hass-im-netz.

Abschnitt 6 – Datenschutz ist uns wichtig

Der Schutz der Daten des Kunden wird bei Magenta Telekom großgeschrieben. Diesbezügliche Detailinformationen findet der Kunde in den Datenschutzbestimmungen, aufrufbar unter magenta.at/agb.

Abschnitt 7 – Kontakt

Für Fragen zu den Produkten von Magenta oder für Auskünfte im Störfall stellt Magenta Telekom dem Kunden folgende Kontaktkanäle zur Verfügung:

- Serviceline unter 0676/2000
- Kontaktformular unter magenta.at/service
- Magenta Postfach: T-Mobile Austria GmbH, Postfach 676, 1030 Wien
- E-Mail-Adresse: impressum@magenta.at
- WebERV: Z-Code Z985675

Der Kunde hat auch die Möglichkeit Kundendaten, Informationen und vertragsrelevante Funktionen im Self-Service-Bereich über die „Mein Magenta App“ einzusehen und zu verwalten. Dieser kann auch über den Webbrowser unter mein.magenta.at aufgerufen werden.

Abschnitt 8 – Schlussbestimmungen

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

Wenn der Kunde den Vertrag nicht als Verbraucher im Sinne des KSchG abschließt, dann gilt für alle Streitigkeiten zwischen Magenta Telekom und dem Kunden 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 Unternehmern 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.