

# REGIONALER NACHTRAG FÜR DIE JIVE- UND GOTOCONNECT-DIENSTE

**Letzte Aktualisierung:** 25. Februar 2021

**Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen.** Dieser regionale Nachtrag zu den LogMeIn-Nutzungsbedingungen („**regionaler Nachtrag**“) gilt ausschließlich für die GoToConnect-Dienste („**VoIP-Dienste**“), die LogMeIn-Endbenutzern („Kunde“ oder „Sie“) mit Standort (gemäß der in der Vereinbarung, der anwendbaren Bestellung und/oder beim Onboarding des Kunden angegebenen Postadresse des Kunden) (jeweils ein „**Kundenstandort**“) in den in der nachfolgenden Übersicht aufgeführten Ländern bereitstellt. Dieser regionale Nachtrag dient dazu, die Anforderungen der Gesetze, Vorschriften, Regelungen, Verordnungen, Kodizes, Auflagen, Richtlinien, Anweisungen und/oder Genehmigungen zu erfüllen, die für die Bereitstellung der VoIP-Dienste durch LogMeIn für Kunden in den hier angegebenen Ländern gelten („**anwendbare Vorschriften**“). Begriffe, die in diesem regionalen Nachtrag verwendet, aber nicht definiert werden, haben die Bedeutung gemäß den LogMeIn-Nutzungsbedingungen, in denen sie enthalten sind (die „**Bedingungen**“).

Der Hauptteil dieses regionalen Nachtrags ist zusammen mit den länderspezifischen Anhängen zu lesen:

- Ergänzende Bedingungen – Anhang Irland
- Ergänzende Bedingungen – Anhang Vereinigtes Königreich
- Ergänzende Bedingungen – Anhang Deutschland
- Ergänzende Bedingungen – Anhang Australien
- Ergänzende Bedingungen – Anhang Österreich
- Ergänzende Bedingungen – Anhang Brasilien

Die länderspezifischen Bedingungen in diesen Anhängen gelten nur für den Teil der VoIP-Dienste, die für einen Kundenstandort in dem betreffenden Land bereitgestellt werden, und nur in dem nach den anwendbaren Vorschriften erforderlichen Umfang. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den länderspezifischen Bedingungen in einem dieser Anhänge und dem Hauptteil dieses regionalen Nachtrags gehen die länderspezifischen Bedingungen vor.

**GEBÜHREN:** Die VoIP-Dienste beinhalten (vorbehaltlich einer angemessenen Nutzung) Anrufe im Inland an die jeweilige Festnetz- und Mobilfunknummer (ohne Auskunftsdienst/Sondernummernvorwahl). Anrufe ins Ausland (internationale Telefonanrufe) würden sich an den internationalen Tarif des jeweiligen VoIP-Dienstes

halten, dessen Tarife nach Land und Anrufart (d. h. Festnetz oder Mobilfunk) definiert sind. In bestimmten Fällen entstehen dem Kunden (vorbehaltlich einer angemessenen Nutzung) bei Anrufen ins Ausland gegebenenfalls keine Kosten. Alle anderen Anrufe werden auf der Grundlage der gegenwärtig geltenden regionalen Standardtarife in Rechnung gestellt, die in dem gültigen Plan für den VoIP-Dienst dargelegt sind. Die Standardtarife können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden, sofern dies gesetzlich zulässig ist. Wir behalten uns das Recht vor, die Tarife einmal jährlich nach der anfänglichen Laufzeit und mit einer Frist von 30 Tagen nach schriftlicher Mitteilung zu ändern, sofern in den länderspezifischen Anhängen in diesem Dokument nicht anders angegeben. Die Preise können sich auch aufgrund von regulatorischen Anforderungen, Marktbedingungen oder anderen Durchleitungsgebühren ändern.

## **A. SUPPORTDIENSTE UND VERFÜGBARKEIT.**

LogMeln leistet am Tag des Inkrafttretens einer Bestellung selbst oder durch einen oder mehrere seiner Anbieter, Auftragnehmer oder sonstigen Dienstleister (jeweils ein LogMeln-„Partner“) oder entsprechende Partnerunternehmen Folgendes: (a) Der Kundenzugriff auf die VoIP-Dienste und ihre Nutzung durch den Kunden werden ermöglicht, (b) es wird sichergestellt, dass die VoIP-Dienste über die bestellungsgemäße Laufzeit nach den Bedingungen für den Kunden verfügbar sind, und (c) während der üblichen LogMeln-Geschäftszeiten wird Standardsupport per Telefon und E-Mail (Kontaktdaten verfügbar unter <https://support.goto.com/connect>) für die VoIP-Dienste geleistet.

## **B. NUTZUNGSEINSCHRÄNKUNGEN.**

Die VoIP-Dienste funktionieren nicht, wenn: (a) Ihre Stromversorgung ausgefallen ist, (b) die Verbindung zu Ihrem Internetbreitbanddienst unterbrochen ist, (c) Ihr Konto wegen Nichtzahlung gesperrt wurde oder (d) wenn Sie aufgrund von Problemen in Ihrem WAN oder LAN wie z. B. bei durch den Internetdienstanbieter gesperrten Ports keine Verbindung mit unserer Plattform herstellen können. Darüber hinaus funktionieren die VoIP-Dienste möglicherweise aus Gründen nicht, die sich der Kontrolle von LogMeln entziehen, beispielsweise bei Fehlern oder Ausfällen von Drittanbietern, die für die Bereitstellung der VoIP-Dienste herangezogen wurden.

Die VoIP-Dienste einschließlich der kundenseitigen Nutzung von Notrufnummern sind über bestimmte Telefone oder Anrufgeräte möglicherweise nicht verfügbar, wenn das betreffende Gerät nicht richtig konfiguriert wurde oder aus anderen

Gründen nicht richtig funktioniert. Die VoIP-Dienste sind nicht für die Bereitstellung der automatischen Wählfunktion eingerichtet, die manche Sicherheitssysteme, medizinischen Überwachungsgeräte, TTY-Geräte usw. nutzen. Kunden dürfen sich nicht darauf verlassen, dass die VoIP-Dienste diese Funktion bereitstellen.

### C. NOTDIENSTE: DIENST, QUALITÄTSBESCHRÄNKUNGEN UND STANDORTINFORMATIONEN ZUM ANRUFER.

Die allgemeine Notrufnummer in der Europäischen Union ist 112. Darüber hinaus gibt es folgende länderspezifische Notrufnummern (zusammen „**Notrufnummern**“, einzeln jeweils eine „**Notrufnummer**“):

<i>Land</i>	<i>Notrufnummer(n)</i>
Vereinigtes Königreich, Irland	999, 112
Deutschland	110, 112
Australien	000
	112 Einheitliche Europäische Notrufnummer
	122 Feuerwehr
	128 Notrufnummer für Gasstörung
	133 Polizei
Österreich	140 Bergwacht
	141 Ärztenotdienst
	142 Telefonische Beratung
	144 Rettungsdienst/First-Responder-Dienst
	147 Notrufdienst für Kinder und Jugendliche

Bei funktionsfähigen VoIP-Diensten und Verwendung innerhalb des betreffenden Landes können die Notrufnummern kostenlos genutzt werden. Der Kunde nimmt zur

Kenntnis und akzeptiert, dass bestimmte Beschränkungen gemäß den folgenden Absätzen bestehen können:

- Nutzt der Kunde die VoIP-Dienste außerhalb des Kundenstandorts, für den LogMeln diese zur Nutzung bereitgestellt hat („**Dienststandort**“), werden entsprechende Anrufe zu Notrufnummern möglicherweise an falsche Stellen oder Standorte weitergeleitet.
- Ausfälle des VoIP-Dienstes aus beliebigen Gründen (z. B. Strom- oder Breitbanddienstauffälle) können verhindern, dass Notrufnummern zugänglich sind.
- Der Kunde muss sich bei LogMeln registrieren und stets den aktuellen physischen Standort angeben, an dem der VoIP-Dienst genutzt wird. Gibt der Kunde LogMeln nicht den aktuellen Standort an, an dem der VoIP-Dienst bereitgestellt wird, können Notfallstellen und Behörden Standort und Telefonnummer bei Verwendung einer Notrufnummer möglicherweise nicht richtig identifizieren. Darüber hinaus muss der Kunde beachten, dass Durchwahlnummern bei Notrufstellen möglicherweise nicht angegeben werden (es werden nur Standortinformationen des Hauptstandorts angegeben).
- Bei Nutzung einer Notrufnummer muss der Kunde Standort und Telefonnummer unverzüglich und klar angeben, da Notrufstellen und Behörden möglicherweise nicht über diese Informationen verfügen. Die Notrufstelle kann spezifische Informationen erfragen, um den Anruf an lokale Notrufstellen wie die Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst, Küstenwache usw. weiterzuleiten.
- Wenn der VoIP-Dienst aus beliebigen Gründen nicht funktionsfähig und/oder ein Anruf nicht getätigt werden kann, unterbrochen oder getrennt wird oder der Anrufer aus anderen Gründen nicht sprechen kann, können Notrufstellen und Behörden die Telefonnummer eines Anrufers möglicherweise nicht identifizieren und nicht zurückrufen. Darüber hinaus können Notfallstellen und Behörden die Verbindung möglicherweise nicht aufrechterhalten, falls der Anrufer auflegt.

Der Kunde wird seine Benutzer über die oben aufgeführten Beschränkungen informieren. Aus den oben dargestellten Gründen, empfiehlt LogMeln dass seine Nutzer neben dem VoIP-Dienst stets über einen alternativen weiteren oder zusätzlichen Zugang zu Notfalldiensten verfügen.

## **D. NUMMERNNUTZUNG UND PORTIERUNG.**

LogMeln unterstützt Kundenanfragen zur Nummernportierung, sofern die anwendbaren Vorschriften dies fordern. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen des anwendbaren Rechts nimmt der Kunde jedoch zur Kenntnis, dass die Nummernportierung für den VoIP-Dienst unter bestimmten Umständen möglicherweise nicht verfügbar ist (z. B. bei fehlender Portierungsvereinbarung zwischen Betreibern). In diesen Fällen kann nicht garantiert werden, dass der Kunde seine Telefonnummer(n) beim Wechsel zu einem anderen VoIP-Dienst behalten kann. Ist Nummernportierung für den VoIP-Dienst verfügbar, ergreift LogMeln angemessene Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Umstellung und die anschließende Aktivierung innerhalb eines (1) Geschäftstages (oder innerhalb einer anderen Frist gemäß den anwendbaren Vorschriften) erfolgen, sofern alle notwendigen Prozesse und Validierungen für die Aktivierung abgeschlossen wurden, die Netzwerkverbindung nutzungsbereit ist und der übertragende Anbieter eine Anfrage zur Aktivierung der Umstellung erhalten und das Datum der Umstellung bestätigt hat („**Anforderungen für die Portierungsaktivierung**“).

Sofern die anwendbaren Vorschriften nichts anderes festlegen, beginnt der Zeitraum des einen (1) Geschäftstages an dem vereinbarten Portierungsdatum, nachdem eine Portierungsvereinbarung geschlossen wurde und die Anforderungen für die Portierungsaktivierung nach alleinigem Ermessen von LogMeln erfüllt sind. Nach Erfüllung der Anforderungen für die Portierungsaktivierung sendet LogMeln eine Benachrichtigung mit dem Datum der Nummernumstellung an den Kunden. Wenn es nach einer entsprechenden Benachrichtigung zu einer Verzögerung bei den Anforderungen für die Portierungsaktivierung kommt, informiert LogMeln den Kunden umgehend über das voraussichtliche neue Datum der Nummernumstellung.

## **E. AUSRÜSTUNG.**

Sofern im Rahmen der VoIP-Dienste physische Ausrüstung enthalten ist oder erworben, geleast und/oder gemietet wird, können zwischen dem Kunden und dem entsprechenden Ausrüstungshersteller zusätzliche Geschäftsbedingungen für die entsprechende Ausrüstung gelten.

## **F. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IN IRLAND BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.**

**Beschwerdeverfahren:** Beschwerden zu den für Kundenstandorte in Irland bereitgestellten VoIP-Diensten werden gemäß den ComReg-Vorschriften nach dem LogMeln-Beschwerdeverfahren bearbeitet.

**Neufassungen:** LogMeln kann diese Vereinbarung und seine Richtlinien regelmäßig überarbeiten und informiert den Kunden über entsprechende Änderungen an die für sein Konto hinterlegte E-Mail-Adresse. Entsprechende Neufassungen treten dreißig (30) Tage nach Benachrichtigung des Kunden in Kraft. Wenn entsprechende Neufassungen wesentliche Nachteile für den Kunden bedeuten und nach den anwendbaren Vorschriften nicht verpflichtend sind, kann der Kunde Neufassungen widersprechen, indem er LogMeln innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt über seinen Widerspruch informiert. Erreichen die Parteien nach Verhandlung auf Treu und Glauben innerhalb von dreißig (30) Tagen keine Einigung, kann der Kunde den Teil der VoIP-Dienste unter schriftlicher Mitteilung an LogMeln kündigen, der von der Änderung betroffen ist. Der einzige Rechtsbehelf des Kunden bei entsprechender Kündigung besteht in der anteiligen Erstattung im Voraus gezahlter und nicht genutzter Gebühren für die jeweils verbleibende Laufzeit. Zur größeren Klarheit: Jede Nutzung der VoIP-Dienste nach dem Tag des Inkrafttretens gilt als Annahme der Änderung durch den Kunden.

## **G. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IM VEREINIGTEN KÖNIGREICH BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.**

**Beschwerdebearbeitungsverfahren für Kleinunternehmensbenutzer:** Beschwerden zu den für Kundenstandorte im Vereinigten Königreich bereitgestellten VoIP-Diensten werden gemäß den Ofcom-Vorschriften nach dem LogMeln-[Beschwerdeverfahren](#) bearbeitet.

**Neufassungen:** LogMeln kann diese Vereinbarung und seine Richtlinien regelmäßig überarbeiten und informiert den Kunden über entsprechende Änderungen an die für sein Konto hinterlegte E-Mail-Adresse. Entsprechende Neufassungen treten dreißig (30) Tage nach Benachrichtigung des Kunden in Kraft. Wenn entsprechende Neufassungen wesentliche Nachteile für den Kunden bedeuten und nach den anwendbaren Vorschriften nicht verpflichtend sind, kann der Kunde Neufassungen widersprechen, indem er LogMeln innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt über seinen Widerspruch informiert. Erreichen die Parteien nach Verhandlung auf Treu und Glauben innerhalb von dreißig (30) Tagen keine Einigung, kann der Kunde den Teil der VoIP-Dienste unter schriftlicher Mitteilung an LogMeln kündigen, der von der Änderung betroffen ist. Der einzige Rechtsbehelf des Kunden bei entsprechender Kündigung besteht in der anteiligen Erstattung im Voraus gezahlter und nicht genutzter Gebühren für die jeweils verbleibende Laufzeit. Zur größeren Klarheit: Jede Nutzung der VoIP-Dienste nach dem Tag des Inkrafttretens gilt als Annahme der Änderung durch den Kunden.

## H. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IN DEUTSCHLAND BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.

**Verzeichniseintrag:** Sie müssen Ihre Informationen nicht in einem öffentlichen Verzeichnis veröffentlichen. Bitte widersprechen Sie Verzeichniseinträgen beim ersten Onboarding für die VoIP-Dienste.

**Sperrung ausgehender Anrufe bei bestimmten Nummern:** Sofern technisch möglich, ist der Kunde berechtigt, bei LogMeln die kostenlose Sperrung von Anrufen bei bestimmten Nummernbereichen zu beantragen. Für die Aufhebung der Nummernsperrung kann eine Gebühr anfallen.

**Haftungsobergrenze:** Nach § 44a des deutschen Telekommunikationsgesetzes („TKG“) ist die Haftung von LogMeln und seinen Partnerunternehmen für Vermögensschäden im Rahmen der Vereinbarung oder infolge der nach dieser bereitgestellten VoIP-Dienste gegenüber Kunden mit Sitz in Deutschland einschließlich des Kunden auf höchstens 12.500 EUR pro Kunden begrenzt, sofern: (i) die Telekommunikationsdienste für Kundenstandorte in Deutschland bereitgestellt werden, (ii) der Kunde seinen Sitz in Deutschland hat und (iii) die Parteien in den Bedingungen keine abweichenden Haftungsbestimmungen vereinbart haben. Darüber hinaus ist die Haftung für Vermögensschäden unbeschadet der vorhergehend genannten Obergrenze für alle Kunden mit Sitz in Deutschland auf insgesamt 10 Millionen EUR begrenzt, sofern die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden entsteht. Ist die vorhergehend genannte Grenze von 10 Millionen EUR nach § 44a des TKG anwendbar, verringert sich der Schadenersatz im Verhältnis der Summe aller Schadenersatzansprüche zu der Obergrenze. Zur größeren Klarheit: Die in diesem Absatz genannten Haftungsobergrenzen gelten nicht für Schadenersatzansprüche infolge der verzögerten Zahlung von Schadenersatz für Betrug oder bei Vorsatz.

**Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten:** LogMeln bemüht sich nach Kräften, die Zufriedenheit seiner Kunden mit den VoIP-Diensten zu gewährleisten. LogMeln bittet Kunden, sich bei Bedenken oder Einwänden direkt an LogMeln **zu wenden** und direkt mit LogMeln zusammenarbeiten, um etwaige Streitigkeiten angemessen und erfolgreich beizulegen. Kunden haben nach § 47a des TKG jedoch auch die Möglichkeit, durch Einreichung eines Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur und/oder über die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Union („EU“) ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. Unten sind die Kontaktinformationen für beide Streitbelegungsverfahren aufgeführt. LogMeln beteiligt sich auf freiwilliger und fallweiser (sowie kundenspezifischer) Grundlage an den vorhergehend genannten

Streitbeilegungsverfahren und nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren anderer Verbraucherschlichtungsstellen teil.

Schlichtungsverfahren in Deutschland

Siehe

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/streitbeilegung-node.html>

EU-Streitbeilegungsplattform

Siehe <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **I. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IN AUSTRALIEN BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.**

**Netzanbieter:** Nach dem Telekommunikationsgesetz von 1997 ist LogMeln ein Netzanbieter („Carriage Service Provider“) und unterliegt den anwendbaren Bestimmungen des Telekommunikationsstandards 2018 in der jeweils geltenden Fassung. LogMeln kann einen oder mehrere Hauptanbieter oder zugrunde liegende Anbieter heranziehen, um VoIP-Dienste und/oder Netz- und Auskunftsdienste bereitzustellen, haftet jedoch jederzeit für seine Bereitstellung von VoIP-Diensten für Kunden.

**Beschwerdeverfahren:** Beschwerden zu den für Kundenstandorte in Australien bereitgestellten VoIP-Diensten werden gemäß den ACMA-Vorschriften nach dem LogMeln-Beschwerdeverfahren bearbeitet.

**Datenschutz in Australien:** LogMeln behandelt alle „personenbezogenen Daten“ (gemäß Definition im Datenschutzgesetz von 1988 (Cth) in der jeweils geltenden Fassung), die im Namen von Kunden mit Standort in Australien verwaltet werden („**personenbezogene Daten in Australien**“), gemäß Vereinbarung und LogMeln-Datenverarbeitungsnachtrag (unter [www.logmeininc.com/legal](http://www.logmeininc.com/legal)) („**Datenschutzbestimmungen**“) oder entsprechend den sonstigen Möglichkeiten oder Anforderungen der geltenden Vorschriften. Zur größeren Klarheit: LogMeln und der Kunde stimmen beide zu, dass der Kunde die APP-Person gemäß Datenschutzgesetz ist, und LogMeln sichert zu, (a) angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um personenbezogene Daten in Australien vor Zweckentfremdung, Störung, unbefugtem Zugriff, Änderung oder Weitergabe zu schützen, und (b) personenbezogene Daten in Australien ausschließlich zu folgenden Zwecken zu verwenden: (x) Bereitstellung, Betrieb und Zugriff auf die VoIP-Dienste (y) gemäß den rechtmäßigen realistischen Anweisungen des Kunden und/oder (z) in sonstiger Erfüllung seiner Pflichten nach den Datenschutzbestimmungen und anwendbaren



Vorschriften. Der Kunde akzeptiert, dass LogMeln für Angaben zu dem Umfang, in dem es zur Verwendung und Verarbeitung der LogMeln bereitgestellten personenbezogenen Daten in Australien berechtigt ist, auf den Kunden angewiesen ist und dass LogMeln nicht für Forderungen betroffener Personen haftet, die durch aus den Angaben des Kunden folgende Handlungen oder Unterlassungen von LogMeln entstehen.

LogMeln kann personenbezogene Daten in Australien zu ihrer Speicherung und Verarbeitung mit Hilfe von Servern in den Vereinigten Staaten oder sonstigen Verwaltungsgebieten außerhalb Australiens entsprechend der genauen Beschreibung in den Datenschutzbestimmungen an seine Partnerunternehmen übermitteln. Der Kunde stimmt solchen Übermittlungen ausdrücklich zu und akzeptiert, dass der australische Datenschutzgrundsatz 8.1 (Australian Privacy Principle, APP) nicht für entsprechende Weitergaben und Übermittlungen gilt. Darüber hinaus stimmt der Kunde zu, dass LogMeln, seine Partnerunternehmen und die Dienstleister, auf die LogMeln zurückgreift, in dem Umfang zum Zugriff auf das Konto des Kunden und die Nutzung, Änderung, Reproduktion, Verteilung, Anzeige und Weitergabe von Kundeninhalten einschließlich aller darin enthaltenen personenbezogenen Daten in Australien berechtigt sind, in dem dies für Bereitstellung und Betrieb der VoIP-Dienste erforderlich ist, unter anderem, um auf Support-, Kundendienst-, Abrechnungs- oder Datenschutzanfragen des Kunden zu reagieren.

***Zusätzliche Portierungsbestimmungen:*** Voraussetzung für die Bereitstellung der VoIP-Dienste durch LogMeln ist die Nummernportierung durch Telstra. Erhält ein Kunde im Rahmen der VoIP-Dienste eine Telefonnummer (einschließlich Vorwahl), hat der Kunde keinerlei Anspruch darauf, die Nummer zu behalten, zu verkaufen, aufzuheben oder zu übertragen. LogMeln bemüht sich nach Kräften darum, dass der Kunde die Nummer über die Laufzeit der Vereinbarung behalten kann, behält sich jedoch das Recht vor, die Nummer unter Wahrung einer Frist zu ändern, falls LogMeln in Treu und Glauben und nach seinem billigem Ermessen entscheidet, dass ein Dritter berechtigten Anspruch auf die betreffende Nummer hat oder die Änderung nach den anwendbaren Vorschriften aus anderen Gründen erforderlich oder ratsam ist.

***Richtlinie für finanzielle Härte:*** Hat der Kunde im eigentlichen Sinne finanzielle Schwierigkeiten, die VoIP-Dienste zu bezahlen, kann LogMeln flexible Zahlungsvereinbarungen treffen. Weitere Informationen finden Sie in der LogMeln-Richtlinie für finanzielle Härte oder beim Support.

## **J.     ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IN ÖSTERREICH BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.**

Für Kunden am Standort Österreich beziehen sich der Vertragspartner und der Begriff „LogMeln“ auf das irische Unternehmen LogMeln Ireland Unlimited Company (Adresse: The Reflector, 10 Hanover Quay, Dublin 2, Ireland; USt-IdNr.: IE9834481A). LogMeln erbringt seine vertragsgegenständlichen VoIP-Dienste nur gegenüber Unternehmen im Sinne von Abschnitt 1 des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes.

Der Kaufauftrag, die Nutzungsbedingungen, der geltende DVN, die geltende Leistungsbeschreibung für LogMeln-VoIP-Dienste und dieser regionale Nachtrag für VoIP-Dienste (einschließlich dieser ergänzenden Bedingungen für Österreich) stellen die gesamte Vereinbarung für VoIP Dienste dar. Keine anderen Dokumente - einschließlich der in der Servicebeschreibung verlinkten Bedingungen - werden die Vereinbarung für VoIP-Dienste beeinflussen.

**Nutzung/Gesprächsminuten:** Sofern durch die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, umfassen die VoIP-Dienste 2.500 ausgehende Gesprächsminuten (exklusive Verbindungen zu kostenfreie Nummernbereiche) pro Nutzer und Monat, berechnet als gepoolter Durchschnitt für das Konto. Über diesen Schwellenwert hinaus fallen minutenbezogene Gebühren an.

**Änderungen:** LogMeln kann die Vereinbarung (Tarife) regelmäßig überarbeiten und informiert den Kunden über entsprechende Änderungen an einer für sein Konto hinterlegten E-Mail-Adresse oder, sofern eine postalische Rechnungslegung vereinbart wurde, auf postalischem Weg.

Wenn die Änderungen zum Vorteil des Kunden oder anderweitig durch geltendes Recht vorgeschrieben sind, werden sie entweder sofort oder zu dem in der Mitteilung angegebenen Datum wirksam.

Mit Ausnahme von Änderungen, die zum Vorteil des Kunden oder gesetzlich vorgeschrieben sind oder nur für künftige Kunden gelten, wird LogMeln Änderungen mindestens zwei (2) Monate im Voraus ankündigen und eine zweite Mitteilung mit einer Zusammenfassung des wesentlichen Inhalts der Änderungen mindestens einen (1) Monat vor Inkrafttreten der jeweiligen Änderung versenden. Widerspricht der Kunde den Änderungen, können Kunde und LogMeln in gutem Glauben verhandeln und versuchen zu einer Einigung zu gelangen, vorausgesetzt dem Kunden steht ein Kündigungsrecht betreffend den von den Änderungen betroffenen VOIP-Diensten bis zum Inkrafttreten der jeweiligen Änderung zu. Der Kunde wird dieses außerordentliche Kündigungsrecht durch schriftliche Mitteilung an LogMeln ausüben.

Auf Verlangen des Kunden stellt LogMeln den vollständigen Text der aktuellen Vereinbarungsbestimmungen zur Verfügung. Änderungen der Gebühren aufgrund einer vereinbarten Indexanpassung berechtigen den Kunden nicht zur Kündigung wie hier angegeben.

**Mitteilungen** im Rahmen der Vereinbarung gelten nicht als durch bloßen Zeitablauf zugestellt, unabhängig von der Art der Mitteilung. Eine elektronische Veröffentlichung ersetzt keine schriftliche Mitteilung an Kunden, sofern diese gesetzlich vorgeschrieben wird.

**Service-Qualität/Wartung:** Zur Gewährleistung von Redundanz, Skalierbarkeit und Hochverfügbarkeit nutzen die VoIP-Dienste eine Microservice-Architektur, die eine Selbstwiederherstellung im Falle eines Ausfalls in einem bestimmten Rechenzentrum oder eines geografisch lokalisierten Problems im öffentlichen Internet ermöglicht. Die VoIP-Dienste sind für ein Failover zwischen den Rechenzentren ausgelegt. Alle Produktionsrechenzentren sind so verbunden, dass interne Anwendungen die Dienste von jedem Standort aus erreichen können. Die Verbindung zum öffentlichen Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PSTN) erfolgt von jedem Rechenzentrumsstandort zu mehreren PSTN-Partnern/Providern über SIP-Trunks (Session Initiation Protocol).

Weitere Einzelheiten über die Systemsicherheit, den Verfügbarkeitsschutz und die Disaster-Recovery-Prozesse von LogMeIn finden Sie im Dokument „Security and Privacy Operational Controls“ und im SOC3-Bericht für die VoIP-Dienste, die beide im Trust and Privacy Center von LogMeIn unter [logmeininc.com/trust](https://www.logmeininc.com/trust) verfügbar sind.

LogMeIn bemüht sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang, seine Kunden über geplante Unterbrechungen oder Betriebseinschränkungen im Voraus zu informieren, stellt jedoch in jedem Fall unverzüglich eine Benachrichtigung auf der entsprechenden Statusseite unter <https://www.logmeininc.com/trust/status> zur Verfügung (wo der Kunde die Möglichkeit hat, Echtzeit-Status-Updates per Push-Benachrichtigung zu erhalten).

Sollte LogMeIn die vertraglich vereinbarte Leistung länger als 24 Stunden ununterbrochen nicht erbringen können, erstatten wir Ihnen die vorausbezahlte Grundgebühr gemäß dem Abonnement anteilig für die Dauer der Leistungsunterbrechung durch Gutschrift auf eine Ihrer nächsten Rechnungen.

**Portierungsbestimmungen:** Die Bereitstellung der VoIP-Dienste durch LogMeIn ist abhängig von den Rufnummermitnahmeressourcen externer Anbieter. Dem Kunden kann im Rahmen der VoIP-Dienste eine (ggf. kostenpflichtige) Rufnummer (einschließlich Vorwahl) zur Verfügung gestellt werden. LogMeIn unterstützt die Rechte des Kunden, die Portierung der zugeteilten Rufnummern zu verlangen.

**Verzeichniseintrag:** Kunde muss seine Informationen nicht in einem öffentlichen Verzeichnis veröffentlichen. Sollte Kunde Verzeichniseinträgen widersprechen wollen, kann er dies beim ersten Onboarding für die VoIP-Dienste tun.

**Unterdrückung der Anrufer-ID und Sperrung abgehender Anrufe zu bestimmten Rufnummern:**

Der Kunde hat das Recht, die Anzeige seiner Anrufer-ID individuell, unabhängig und kostenlos zu unterdrücken. Sofern technisch möglich, ist der Kunde ebenso berechtigt, bei LogMeln die kostenlose Sperrung von Anrufen bei bestimmten Nummernbereichen zu beantragen. Für die Aufhebung der Nummernsperrung, ausgenommen bei Notrufen, kann eine Gebühr anfallen.

**Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten:** LogMeln bemüht sich nach Kräften, die Zufriedenheit seiner Kunden mit den VoIP-Diensten zu gewährleisten. LogMeln bittet Kunden, sich bei Bedenken oder Einwänden direkt an LogMeln **zu wenden** und direkt mit LogMeln zusammenarbeiten, um etwaige Streitigkeiten angemessen und erfolgreich beizulegen.

Zusätzlich zu etwaigen bei regulären Gerichten verfügbaren Rechten und Rechtsmitteln ist der Kunde berechtigt, Streitigkeiten und Beschwerden im Zusammenhang mit den VoIP-Diensten innerhalb der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß den geltenden Verfahrensrichtlinien) ab Einbringung der schriftlichen Beschwerde und gemäß § 122 TKG 2003 bei der Schlichtungsstelle der Aufsichtsbehörde (RTR, [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) anhängig zu machen. Das Verfahren vor der Aufsichtsbehörde wird nach den auf der oben genannten Website abrufbaren Richtlinien durchgeführt.

**Zahlungsweisen:** Informationen über Abrechnungsintervalle und verfügbare Zahlungsweisen finden Sie im Abonnement.

**Einspruch gegen Rechnungen:** LogMeln bittet Kunden, etwaige Einsprüche gegen Rechnungen innerhalb von drei (3) Monaten nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Ist LogMeln nach Prüfung mit dem Einspruch des Kunden nicht einverstanden, kann der Kunde innerhalb eines (1) Jahres ab dem Zeitpunkt, an dem er den Einspruch gegenüber LogMeln schriftlich geltend gemacht hat, die Streitbeilegung durch die österreichische Rundfunk- und Telekom-Regulierungsbehörde („RTR“) beantragen. Der Kunde kann auch den Rechtsweg beschreiten. Erhebt der Kunde nicht innerhalb der vorgenannten drei (3) Monate Einspruch gegen die Rechnung, so gilt die Rechnung als vom Kunden akzeptiert.

Kunden können ihren schriftlichen Einspruch gegen Rechnungen an die folgende Anschrift senden: Attn: Complaints Department, LogMeln, The Reflector, 10 Hanover Quay, Dublin 2, D02 R573, Ireland. Alle unstrittigen Beträge werden wie in der Rechnung angegeben fällig.

**Haftung:** Die Haftung für Personenschäden oder vorsätzliche Schäden ist zwischen den Parteien nicht beschränkt.

**Sperrung der Dienste:** LogMeln darf die Nutzung der Dienste durch den Kunden nur in Übereinstimmung mit dem Gesetz aussetzen. LogMeln kann die Nutzung der Dienste aus Sicherheitsgründen oder wegen Nichtbezahlung der Dienste aussetzen, wird aber im letzteren Fall eine Nachfrist von mindestens 2 Wochen einräumen, bevor Dienste ausgesetzt werden.

## **K.     ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU FÜR KUNDENSTANDORTE IN BRASILIAN BEREITGESTELLTEN VOIP-DIENSTEN.**

**Nummerierungsressourcen:** In dem Umfang, in dem der Kunde „Nummerierungsressourcen“, unter anderem Direct Inward Dialer („DID“)-Nummern (auch bekannt als Telefonnummern), mit seinem VoIP-Dienste-Abonnement abrufen oder erhält, werden diese „Nummerierungsressourcen“ von einem Drittanbieter von Telekommunikationsdienstleistungen erbracht, der eine Telefonfestnetz- oder STFC-Lizenz unterhält.