

Allgemeine
Geschäftsbedingungen
der Orange Austria
Telecommunication GmbH

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Vertragliche Grundlagen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz: „AGB“), die am 26.6.2008 für Neukunden bzw. am 26.8.2008 für bestehende Kunden in Kraft treten, gelten für alle Vertragsverhältnisse der Orange Austria Telecommunication GmbH (im Folgenden kurz: „Orange“) über Kommunikationsdienste und damit in Zusammenhang stehende Leistungen (im Folgenden kurz: „Dienste“). Hievon unberührt bleiben bei deren Inkrafttreten bereits bestehende Vertragsverhältnisse über Festnetzdienste (f-ONE) und damit in Zusammenhang stehende Leistungen einerseits und Kaufverträge über Mobiltelefone sowie – vorbehaltlich der Punkte I. 3. und I. 20. – Zubehör und sonstige Güter andererseits. Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen von Kunden, die als Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gelten, sind nur dann anwendbar, sofern Orange ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Orange erbringt ihre Leistungen gemäß den AGB, den Tarifbestimmungen („Orange Entgeltübersicht“), den Leistungsbeschreibungen, den Anmeldeformularen sowie allfälligen dienstspezifischen Zusatzvereinbarungen (siehe Punkt I. 2.) und individuellen Sondervereinbarungen.

Die Sonderbestimmungen für Wertkarte (Abschnitt II.) gehen den nachfolgenden Bestimmungen dieses (I.) Abschnitts inhaltlich vor.

2. Leistungsumfang

Das Dienstangebot ist den Leistungsbeschreibungen zu entnehmen, die bei Orange sowie deren Vertriebspartnern aufliegen und im Internet unter www.orange.at abrufbar sind. Zur geographischen Verfügbarkeit und zur Dienstqualität wird neben den Leistungsbeschreibungen auf Punkt I. 18. verwiesen. Dienstangebot, geographische Verfügbarkeit und Dienstqualität im Ausland hängen vor allem vom Netzausbau des jeweiligen Roaming-Partners ab.

Neue Dienste können und dürfen von Orange zur Verfügung gestellt und vom Kunden gemäß den Bestimmungen seines bestehenden Vertrages in Anspruch genommen werden, wobei sich Orange jedoch vorbehält, die Inanspruchnahme von dienstspezifischen Zusatzvereinbarungen bzw. Entgelten abhängig zu machen.

Sämtliche Dienste werden ausschließlich zur bestimmungsgemäßen Nutzung durch den Kunden zur Verfügung gestellt. Bestimmungsgemäß ist die Nutzung jedenfalls dann nicht, wenn sie erfolgt wie unter Punkt I. 11., g) und h) bzw. – ohne Zustimmung von Orange – i) bis j) dargestellt.

Zur Kreditgrenze, bis zu welcher der Kunde Leistungen in Anspruch nehmen kann, siehe Punkt I. 5., zur Möglichkeit einer Sperre Punkt I. 11.

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 1.

3. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses, Ablehnung, Rücktritt

Das Vertragsverhältnis kommt – vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen bei besonderen Bestellformen (z.B. Web Shop) – zustande, indem Orange das vom Kunden gestellte Anbot durch permanentes Freischalten der SIM-Karte(n) oder durch Übergabe bereits freigeschalteter SIM-Karten annimmt; dies gilt auch im Falle der Nummernportierung zu Orange. Eine Annahme durch Orange erfolgt binnen drei Tagen nach Anbotslegung, es sei denn, nicht von Orange zu vertretende technische Gründe erfordern einen anderen – spätestens vier Werktagen nach Anbotslegung gelegenen – Zeitpunkt.

Vorbehaltlich allfälliger Verpflichtungen nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen kann Orange das Anbot des Kunden ablehnen, wenn

- begründete Zweifel betreffend die Identität des Kunden bestehen;
- begründete Zweifel an der ausreichenden Geschäftsfähigkeit des Kunden bestehen und keine schriftliche Genehmigung eines gesetzlichen bzw. gerichtlich bestellten Vertreters vorliegt;
- der Kunde keine inländische Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt gibt;
- die Bonitätsauskunft negativ ausfällt oder sonst begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen;
- ein Vertragsverhältnis zwischen Orange und dem Kunden über Kommunikationsdienste schon einmal durch außerordentliche, vom Kunden zu vertretende Kündigung seitens Orange beendet wurde;
- der Kunde gegenüber Orange mit einer Zahlung aus einem anderen Vertragsverhältnis über Dienste von Orange in Verzug ist;
- begründeter Verdacht künftigen vertrags- oder gesetzwidrigen Gebrauchs besteht; oder
- die Vertragserklärung des Kunden nicht unter den Bedingungen der AGB oder sonstiger Vertragsbestimmungen erfolgt.

Der Kunde hat jedenfalls dann ein Rücktrittsrecht von seiner Vertragserklärung bzw. vom Vertrag, wenn er als Verbraucher im Sinne des KSchG gilt und es sich um ein Haustürgeschäft gemäß § 3 KSchG oder – außer in den Fällen des § 5f KSchG (Ausführung der Dienstleistung wurde vereinbarungsgemäß binnen sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen; vom Kunden entsiegelte Software; Freizeit-Dienstleistungen gemäß § 5c Abs. 4 Z 1 und 2 KSchG) – um ein Fernabsatzgeschäft gemäß § 5a KSchG handelt. Der Rücktritt ist unter den Voraussetzungen des § 3 KSchG bis spätestens eine

Woche nach Zustandekommen des Vertrages (Haustürgeschäft) bzw. unter den Voraussetzungen des § 5e KSchG bis spätestens sieben Werktage ab dem Tag des Vertragsabschlusses bzw. bei Waren ab dem Tag der Lieferung (Fernabsatzgeschäft), jeweils schriftlich, zu erklären.

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 2.

4. Entgelte und Gebühren

Die Entgelte für die Zurverfügungstellung der Dienste sowie die in Rechnung gestellten notwendigen Bearbeitungsgebühren sind der Orange Entgeltübersicht zu entnehmen. Diese liegt bei Orange und deren Vertriebspartnern auf und ist im Internet unter www.orange.at abrufbar.

Entgelte für die Inanspruchnahme von Diensten anderer Netzbetreiber (z.B. Roaming), welche Orange von diesen in Rechnung gestellt werden, sind Entgelten für direkt von Orange erbrachte Dienste gleichzuhalten.

5. Kreditgrenze

Orange räumt dem Kunden die Möglichkeit ein, Dienste aus dem Vertragsverhältnis jeweils bis zur Kreditgrenze in Anspruch zu nehmen. Diese beträgt, sofern nichts anderes vereinbart ist, € 250,- an angefallenen Entgelten und Bearbeitungsgebühren (zum Anfall siehe Punkt I. 6.). Bei entsprechender Bonität wird die Kreditgrenze angemessen erhöht. Hingegen wird sie bei begründetem Verdacht, dass der Kunde zu leistende Zahlungen schuldig bleiben werde, angemessen herabgesetzt.

Zur Möglichkeit der Sperre bei Überschreitung der Kreditgrenze siehe Punkt I. 11.

Für Wertkarten siehe Punkt II. 1.

6. Rechnungsstellung

Periodische fixe Entgelte können bis zu drei Monate im Voraus in Rechnung gestellt werden. Für den ersten und den letzten Abrechnungszeitraum fallen, wenn sie kürzer sind als ein normaler Abrechnungszeitraum, die periodischen fixen Entgelte anteilmäßig an. Sofern eine Mindestvertragsdauer oder ein Kündigungsverzicht vereinbart ist (siehe Punkt I. 11.) und das Vertragsverhältnis vorzeitig von Orange aus wichtigem, vom Kunden verschuldeten Grund aufgelöst oder einvernehmlich beendet wird, so können verbleibende periodische fixe Entgelte bis zu deren Ablauf sofort in Rechnung gestellt werden, worauf jedoch Orange im Falle der einvernehmlichen Beendigung den Kunden rechtzeitig, vor der Herstellung eines diesbezüglichen Einvernehmens, hinzuweisen hat.

Variable Einzelentgelte, das einmalige Aktivierungsentgelt, ein allfälliges Reaktivierungsentgelt (siehe Punkt I. 11.) sowie Bearbeitungsgebühren fallen mit Leistungs- bzw. Aufwandserbringung an und können sofort in Rechnung gestellt werden.

Orange wird die Rechnungslegung in regelmäßigen Abständen vornehmen, und zwar grundsätzlich jeden Monat, wobei jedoch aus verrechnungstechnischen Rücksichten (z.B. betreffend Weiterverrechnung von Roaming oder Mehrwertdiensten) dieser Zeitraum bis zu insgesamt drei Monaten ausgedehnt werden kann. Bei Inanspruchnahme verschiedenartiger Dienste kann Orange pro Rechnungszyklus eine Gesamtrechnung legen. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Einreihung in einen bestimmten Rechnungszyklus (nach Abrechnungstag bzw. Rechnungsdatum) besteht nicht.

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 3.

7. Ansprüche Dritter

Orange ist berechtigt, Entgeltforderungen dritter Anbieter mit deren Zustimmung in deren Namen beim Kunden zu inkassieren. Während eines Zahlungsverzuges betreffend Entgeltforderungen dritter Anbieter ist Orange berechtigt, eine weitere Nutzung dieser Zahlungsmöglichkeit betreffend dritte Anbieter mit sofortiger Wirkung zu verweigern. Zahlungen des Kunden gelten jedenfalls soweit vorrangig für bestehende Forderungen von Orange, als er diese nicht ausdrücklich beanstandet. Einwendungen und Ansprüche des Kunden gegen Entgeltforderungen dritter Anbieter betreffen nicht von Orange erbrachte Leistungen, können aber auch an Orange übermittelt werden, welche sie an den Anbieter weiterleitet.

Wenn im Rahmen von Verfahren im Sinne von Punkt I. 8. Zustimmungserklärungen des Kunden zur Übermittlung von Stammdaten erforderlich sind und der Kunde von Orange zu deren Abgabe aufgefordert wird, gilt die Zustimmung als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb von drei Wochen ab Zugang einer solchen Aufforderung erklärt, diese zu verweigern. In der Aufforderung wird der Kunde auf die Frist, die Folgen ungenutzten Invernehmens sowie den Übermittlungsempfänger und die übermittelten Daten hingewiesen. Eine solche Zustimmung kann vom Kunden jederzeit widerrufen werden.

8. Beanstandung von Rechnungen, Rechtsweg

Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit einer Rechnung, so kann er schriftlich binnen vier Wochen ab deren Zugang durch entsprechenden Antrag (Rechnungseinspruch) bei Orange ein Überprüfungsverfahren einleiten. Orange wird dem Kunden das Ergebnis der Überprüfung binnen angemessener Frist

in einer Stellungnahme mitteilen. Bis zum Zugang dieser Mitteilung wird die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages, soweit er bestritten wurde, aufgeschoben.

Der Kunde hat die Möglichkeit, binnen eines Monats nach Zugang dieser Mitteilung bei der Regulierungsbehörde (zu dieser siehe auch Punkt III. 2.) entsprechend deren diesbezüglichen Richtlinien auf Basis des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003, § 122 Abs. 1) ein Streitschlichtungsverfahren einzuleiten. Wird der Regulierungsbehörde ein Rechnungseinspruch zur Kenntnis gebracht, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Jedoch kann diesfalls der auf den letzten drei (bzw. bei Vorhandensein von lediglich zwei Rechnungsbeträgen: zwei) Rechnungsbeträgen basierende Durchschnittswert fällig gestellt werden. Auf diese Umstände wird der Kunde auf der jeweiligen Rechnung hingewiesen.

Insoweit ein Fehler hervorkommen sollte, der sich zwar zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, das richtige Entgelt aber nicht ermittelbar ist, kann Orange für den betreffenden Zeitraum einen Durchschnittswert für die Inanspruchnahme dieses Telekommunikationsdienstes in Rechnung stellen, der sinngemäß wie im vorstehenden Absatz zu errechnen ist.

Sofern sich herausstellt, dass zuviel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag erstattet. War hingegen die Rechnung von Anfang an richtig, kann Orange insgesamt den ursprünglichen Betrag samt gesetzlichen Zinsen ab ursprünglicher Fälligkeit verlangen.

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren im obigen Sinn unberührt. Innerhalb von sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde Einwendungen hiergegen jedenfalls gerichtlich geltendzumachen, andernfalls die entsprechende Forderung als anerkannt gilt und Einwendungen nicht mehr möglich sind. Auf die Frist und die Folgen ungenutzten Verstreichens wird der Kunde auf der jeweiligen Rechnung hingewiesen. Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren hemmen den Ablauf dieser Frist.

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 8.

9. Fälligkeit und Verzugsfolgen

Soweit nicht anders vorgesehen, sind Entgelte und Bearbeitungsgebühren binnen acht Tagen nach Zugang der Rechnung zu bezahlen.

Bei Zahlungsverzug des Kunden können jedenfalls Verzugszinsen in der Höhe von 10 % pro Jahr gefordert werden. Diesfalls wird zudem eine Zahlungserinnerung versandt, wofür Orange Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellt. Nach erfolgloser Mahnung kann Orange Inkassoinstitute bzw. Rechtsanwältinnen mit der Einbringlichmachung betrauen. Der Kunde ist verpflichtet, die damit einhergehenden, zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten zu ersetzen.

10. Zahlungen, Aufrechnung

Die Zahlung des Kunden kann mittels Bankeinzugsermächtigung (österreichische Bank), (von Orange akzeptierter) Kreditkarte oder Erlagschein erfolgen, und zwar ausschließlich auf Konten, die in der jeweiligen Rechnung angegeben sind. Wählt der Kunde die Zahlung mittels Bankeinzugsermächtigung oder Kreditkarte und ist diese aus Gründen, die Orange nicht zu vertreten hat, nicht durchführbar, kann Orange die Zahlungsart für ihn auf Erlagschein umstellen. Hierüber wird der Kunde entsprechend informiert. Auf Antrag des Kunden wird dann die Zahlungsmöglichkeit mittels Bankeinzugsermächtigung oder Kreditkarte eingeräumt bzw. wieder eingeräumt. Bei Zahlung mittels Erlagschein kann Orange aufgrund des damit verbundenen Mehraufwandes eine Bearbeitungsgebühr pro Rechnung mit samt allfälliger, von dritter Seite verrechneter gerechtfertigter Rücklastspesen in Rechnung stellen. Dies gilt jedoch nicht, wenn der Grund für den Mehraufwand bzw. die Rücklastschrift nicht vom Kunden zu vertreten ist. Wird bei dieser Zahlungsart weder der Originalerlagschein verwendet noch die dem Kunden mitgeteilte Verrechnungsnummer angegeben, sodass eine Zuordnung erheblich erschwert wird, so tritt die schuldbeitreffende Wirkung erst mit der richtigen Zuordnung ein, soweit diese unverzüglich erfolgt. Zahlungen werden im Zweifel jeweils auf die älteste Schuld angerechnet.

Eine Aufrechnung ist für Kunden, welche nicht als Verbraucher iSd KSchG gelten, unzulässig, sofern die Geltendmachung der betreffenden Ansprüche durch den Kunden in einem gesonderten Verfahren nicht ausgeschlossen ist und zwingendes Recht dem nicht entgegensteht. Gilt hingegen der Kunde als Verbraucher iSd KSchG, so ist die Aufrechnung nur für den Fall der Zahlungsunfähigkeit von Orange sowie weiters für jene Gegenforderungen zulässig, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Kunden stehen, die gerichtlich festgestellt oder die von Orange anerkannt worden sind.

11. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses, Sperre

Das Vertragsverhältnis wird, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, auf unbestimmte Dauer eingegangen.

Außer im Rahmen einer allenfalls vereinbarten Mindestvertragsdauer (siehe dazu auch Punkt I. 6.) kann es, und zwar von beiden Seiten, ordentlich gekündigt werden. Eine solche Kündigung hat schriftlich oder per Fax unter

Einhaltung einer Kündigungsfrist von acht Wochen zu erfolgen, welche mit Zugang der Kündigung beim anderen Vertragsteil beginnt.

Aus wichtigem Grund sind beide Vertragsteile zur jederzeitigen und fristlosen schriftlichen oder per Fax zu sendenden außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch Orange liegt insbesondere vor, wenn der Kunde

- a) stirbt;
- b) geschäftsunfähig wird und hierdurch die Rechtsstellung von Orange gefährdet wird;
- c) bei Anbotslegung unrichtige Angaben gemacht hat, bei deren Kenntnis Orange den Vertrag nicht abgeschlossen hätte;
- d) während der Vertragsbeziehung unrichtige Angaben macht, in der Absicht, einen ungerechtfertigten rechtlichen oder wirtschaftlichen Vorteil zu erlangen, z.B. in Gestalt von Entschädigungen im Rahmen der zur Verfügung gestellten Dienstqualität;
- e) nach erfolgter Mahnung unter Androhung dieses Schritts mehr als zwei weitere Wochen in Zahlungsverzug ist;
- f) sich im Konkurs – bei juristischen Personen auch in Liquidation – befindet oder eine Konkurseröffnung mangels Masse unterblieben ist und hierdurch die Rechtsstellung von Orange gefährdet wird, was insbesondere dann nicht der Fall ist, wenn der Masseverwalter binnen angemessener Frist in den Vertrag unter Sicherstellung eintritt;
- g) (oder mit seiner Duldung ein Dritter) trotz entsprechender Aufforderung unter angemessener Fristsetzung weiterhin ein störendes oder nicht zugelassenes Endgerät verwendet und hierdurch eine Beeinträchtigung anderer Nutzer oder eine Gefährdung von Personen verursacht;
- h) (oder mit seiner Duldung ein Dritter) die von Orange zur Verfügung gestellten Dienste missbräuchlich im Sinne von § 78 TKG 2003 verwendet, was insbesondere auch bei Hacking und Spamming zu beachten ist;
- i) (oder mit seiner Duldung ein Dritter), ohne Zustimmung von Orange, die von ihr zur Verfügung gestellten Dienste zu gewerblichen Zwecken Dritten zur Nutzung überlässt;
- j) (oder mit seiner Duldung ein Dritter), ohne Zustimmung von Orange, SIM-Karten von ihr in Gateways, Routern oder dergleichen benutzt und/oder Zusammenschaltung(svereinbarungen) umgeht; oder
- k) (sonstige) Vertragspflichten verletzt und hierdurch eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für Orange unzumutbar wird.

Zur Kündigung infolge Vertragsänderung siehe Punkt I. 12.

Orange ist zudem zur – soweit angemessen: auch gänzlichen – Verweigerung der Leistungserbringung (Sperre) berechtigt soweit hierfür ein wichtiger Grund vorliegt durch den eine über diese Einschränkung hinausgehende Leistungserbringung unzumutbar wird.

Hinsichtlich der zu g) bis j) dargestellten Kündigungsgründe rechtfertigt allerdings auch der begründete dringende Verdacht ihres Vorliegens eine Sperre. Mit einer solchen Sperre kann mangels Vorauszahlung in angemessener Höhe auch bei Überschreiten der Kreditgrenze (dazu siehe Punkt I. 5.) vorgegangen werden. Die Sperre erfolgt unter entsprechender Verständigung des Kunden. Zur Sperre bei Verlust von SIM-Karte oder Kundenkennndaten siehe Punkt I. 15.

Bei gerechtfertigter, vom Kunden zu vertretender Sperre wird eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Diesfalls fallen außerdem periodische fixe Entgelte weiterhin sowie – sollte eine solche Sperre über Antrag des Kunden von Orange aufgehoben werden (was jedenfalls unverzüglich zu erfolgen hat, wenn die Sperre nicht mehr berechtigt ist) – ein Reaktivierungsentgelt an.

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 4. und 6.

12. Vertragsänderungen

Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Tarifbestimmungen von Orange werden samt jeweiligem Zeitpunkt des Inkrafttretens durch Veröffentlichung in geeigneter Form, z.B. im Amtsblatt zur Wiener Zeitung oder im Internet unter www.orange.at, kundgemacht.

Für solche, den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen gilt eine Kundmachungsfrist von zwei Monaten. Zumindest einen Monat vor Inkrafttreten solcher, den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen erfolgt in geeigneter Form eine Benachrichtigung des Kunden über deren wesentlichen Inhalt und den Zeitpunkt des Inkrafttretens. Der Kunde ist bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens solcher, ihn nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen berechtigt, den Vertrag kostenlos zu kündigen (§ 25 Abs. 3 TKG 2003). In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis mit Inkrafttreten der Änderungen. Letzteres gilt jedoch dann nicht, wenn sich Orange gegenüber dem Kunden binnen zwei Wochen nach Zugang der Kündigung bereit erklärt, ihm gegenüber auf die Änderungen zu verzichten.

Der Kunde ist stets nur mit Zustimmung von Orange berechtigt, seine Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zu ändern. Selbst im Falle einer solchen Zustimmung können aber Tarifwechsel, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, jedenfalls nur mit Abrechnungstag erfolgen.

13. Übertragung von Rechten und Pflichten durch Orange

Orange kann ihre Pflichten oder das Vertragsverhältnis dann ohne Zustimmung des Kunden an Dritte übertragen, wenn damit keine schuldbeitreffende Wirkung einhergeht.

14. Vergünstigungen, Freimengen und inkludierte Mengen

Allfällige Vergünstigungen oder sonstige, ebenso wenig im unmittelbaren Entgeltverhältnis stehenden Vorteile, die dem Kunden gewährt wurden (z.B. Bonifikationen wie Webshop-Bonus etc., Gratsgutschriften), können ausschließlich im Rahmen jenes Vertragsverhältnisses genutzt werden, für das sie gewährt wurden. Sie sind zudem weder übertragbar noch können sie bar abgelöst werden.

Freimengen bzw. inkludierte Mengen (Sprachminuten, SMS, MMS und Datenkontingente) werden für den ersten und den letzten Abrechnungszeitraum, wenn sie kürzer sind als ein normaler Abrechnungszeitraum, anteilmäßig gewährt. Zu den Freimengen siehe im Übrigen die Orange Entgeltübersicht.

15. SIM-Karte, Kundenkenndaten

Ausgefolgte SIM-Karten sind nur zum Gebrauch überlassen. Sie verbleiben im Eigentum von Orange, sind vom Kunden sorgfältig zu verwahren und bei Ende des Vertrages nach Aufforderung zurückzustellen.

Kundenkenndaten: Der Kunde erhält einen PIN-Code. Dabei handelt es sich um einen Zahlencode, durch den der Kunde allein zur Verwendung der SIM-Karte befähigt wird; weiters einen PUK-Code, der es ihm ermöglicht, eine SIM-Karte, die aufgrund wiederholter Falscheingabe des PIN-Codes gesperrt ist, zu entsperren. Mit dem vom Kunden gewählten Kundenkennwort identifiziert sich der Kunde bei telefonischer Kontaktaufnahme gegenüber Orange, um insbesondere die Bekanntheitgabe des PIN- und/oder PUK-Codes sowie die Sperre von Diensten erwirken zu können. Weiters können dem Kunden zur Nutzung von Datendiensten ein Benutzername und ein Passwort überlassen werden. Kundenkenndaten sind jedenfalls geheim zu halten und getrennt von Endgerät bzw. SIM-Karte aufzubewahren.

Ein allfälliger Verlust der Verfügungsgewalt über eine SIM-Karte (insbesondere Verlorengang, Diebstahl) ist unverzüglich, sofern tunlich: telefonisch unter der auf der jeweiligen Rechnung wiedergegebenen Nummer, an Orange zu melden. Sinngemäßes gilt im Falle eines Verlustes der Sicherungsfunktion von Kundenkenndaten. Orange veranlasst unverzüglich nach Meldungslegung die Sperre bzw. die Änderung der Kundenkenndaten. Eine entsprechende schriftliche Mitteilung sowie bei Diebstahl der SIM-Karte jedenfalls eine Diebstahlsanzeige sind unverzüglich nachzureichen. Hinsichtlich der von Orange erbrachten Telekommunikationsdienstleistungen, (Leistungen auf Grund der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten fallen jedenfalls nicht darunter) hat der Kunde – unbeschadet der in Punkt I. 11 letzter Absatz. vorgesehenen Zahlungen – für die infolge Verlorengehens oder Diebstahls angefallenen Entgelte bis zur Meldungslegung aufzukommen. Entsprechendes gilt auch für Fälle sonstigen Missbrauchs durch Dritte; es sei denn, es hätte sich hierbei ein nicht vom Kunden beherrschbares Risiko verwirklicht (z.B. Ausnutzen von Schwachstellen in der Orange-EDV).

Für Wertkarten siehe insbesondere auch Punkt II. 6.

16. Rufnummernanzeige

Der Kunde hat die Möglichkeit der Rufnummernanzeige. Dabei kann er eine solche Anzeige für jeden seiner Anrufe als Dauereinrichtung oder einzeln, selbständig und entgeltfrei unterdrücken. Dies gilt nicht für Notrufe. Weiters kann er die Anzeige der Rufnummer eingehender Anrufe selbständig und entgeltfrei unterdrücken. Wird die Rufnummer bereits vor Herstellung der Verbindung angezeigt, hat der Kunde die Möglichkeit, eingehende Anrufe, bei denen die Rufnummernanzeige unterdrückt wurde, selbständig und entgeltfrei abzuweisen. Bei der Anzeige der Rufnummer des Kunden als Angerufenen besitzt dieser die Möglichkeit, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

17. Notrufnummer

Es besteht innerhalb europäischer GSM-Netze eine einheitliche Notrufnummer, diese lautet 112.

18. Geographische Verfügbarkeit und Dienstqualität

Die geographische Verfügbarkeit in Österreich ist der Coverage-Karte zu entnehmen, die bei Orange sowie den Orange-Vertriebshändlern aufliegt. Da aber Mobilkommunikation auf der Nutzung von Funkwellen beruht, können daraus nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung abgeleitet werden. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab (Gelände, Abschattung, Material und Wandstärken von Gebäuden, atmosphärische Bedingungen etc.), die außerhalb der Kontrolle von Orange liegen. Insoweit können sich von Orange nicht zu vertretende – weil außerhalb ihrer Kontrolle liegende – Abweichungen der geographischen Verfügbarkeit ergeben.

Was die Dienstqualität anbelangt, so können vorübergehende Ausfälle und ebensolche Störungen in dem der Dienstleistung zugrundeliegenden Netz sowie vorübergehende Störeinflüsse aus anderen Netzen nie vollkommen ausgeschlossen werden. Solche von Orange nicht zu vertretenden – weil außerhalb ihrer Kontrolle liegenden – Beschränkungen ergeben sich auch bezüglich der netzrelevanten erforderlichen technischen (insbesondere Wartungs-) Maßnahmen. Orange hat jedoch solche Störfaktoren und Maßnahmen, soweit nach dem Stand der Technik zumutbar, minimal zu halten und

ohne schuldhafte Verzögerung zu beheben bzw. durchzuführen. Die Qualität der Dienste wird in ortsüblichem Maß geschuldet.

Im Falle, dass diesbezüglich ein Mangel vorliegt, hat der Kunde die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Für Ansprüche aus dem Titel des Schadenersatzes siehe Punkt I. 19. Der Kunde hat bei der Überprüfung der Anspruchsvoraussetzungen durch Orange in zumutbarer Weise mitzuwirken.

19. Schadenshaftung von Orange

Orange haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Personenschäden sowie bei Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.

Gegenüber Kunden, die nicht als Verbraucher iSd KSchG gelten, ist die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, reine Vermögensschäden, Datenverlust, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter, soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht, ausgeschlossen. Für sonstige Schäden ist sie, soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht, gegenüber solchen Kunden für jedes schadensverursachende Ereignis mit € 15.000,-, gegenüber der Gesamtheit solcher Geschädigten mit € 1.400.000,-, begrenzt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.

20. Software

Von Orange zur Verfügung gestellte Software, insbesondere auch im Zusammenhang mit WAP-, High Speed- und GPRS-Diensten, darf ausschließlich in Verbindung mit einer Orange SIM-Karte verwendet werden. Weiters darf sie auf lediglich einem PC installiert werden. Eine Benützung auf einem weiteren PC ist nur nach vorheriger Deinstallation auf dem ursprünglichen Gerät erlaubt. Bestehende Rechte von Orange und Dritten an der zur Verfügung gestellten Software nach dem Urheberrechtsgesetz und anderen immateriellgüterrechtlichen Bestimmungen sind vom Kunden zu achten. Insbesondere darf diese nicht geändert, modifiziert, für die Weiterverbreitung verwendet, vervielfältigt, versendet oder an Dritte weitergegeben werden. Dem Kunden wird eine nicht übertragbare und nicht ausschließliche Lizenz zur Nutzung der Software und der Dokumentation für die Dauer des Vertragsverhältnisses im Rahmen der Leistungsbeschreibungen eingeräumt. Lizenz- bzw. Nutzungsbedingungen Dritter akzeptiert der Kunde mit Installation der Software.

21. Datenschutz

Orange ermittelt und verarbeitet die vom Kunden zur Verfügung gestellten Stamm- und Verkehrsdaten im Sinne des § 92 TKG 2003 für Zwecke der Besorgung des jeweiligen Kommunikationsdienstes und damit verbundener Leistungen. (Inhalts- und Standortdaten werden im Rahmen von §§ 101, 102 TKG 2003 gespeichert.) Stammdaten sind: Familien- und Vorname/Firma, akademischer Grad, Wohnadresse, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Bank- oder Kreditkartenverbindung, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und die Bonität (§ 92 Abs 3 TKG 2003). Verkehrsdaten sind: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden (§ 92 Abs 4 TKG 2003). Darüber hinaus ermittelt und verarbeitet Orange an Kundendaten: Geschlecht, Geburtsdatum und -ort, Rechnungsanschrift, Legitimationsdokument, Nachweis für das Vorliegen einer Zeichnungs- bzw. Vertretungsbefugnis, Staatsbürgerschaft, Beruf/Branche, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse.

Eine Übermittlung der Stamm- und Verkehrsdaten kann – über erforderliche Auskünfte an Notruf-Organisationen oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen hinaus – jedenfalls insoweit erfolgen, als dies für die Erbringung jenes Kommunikationsdienstes, für den diese Daten ermittelt und verarbeitet worden sind, durch Orange erforderlich ist. Mit der – jederzeit widerruflichen – Zustimmung des Kunden verwendet Orange Stamm- und Verkehrsdaten sowie Kundendaten betreffend Geschlecht, Geburtsdatum und -ort, Staatsbürgerschaft, Beruf/Branche, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse für Marketing- und Werbezwecke für Orange-Kommunikationsdienste oder für die Bereitstellung von Orange-Diensten mit Zusatznutzen, weiters für Bedarfsanalysen, für die Netzoptimierung und überhaupt für die Verbesserung der Kommunikationsdienste und damit im Zusammenhang stehender Leistungen, jeweils durch Orange. Dabei wird diese Verwendung auf das erforderliche Maß und den erforderlichen Zeitraum beschränkt.

Der Kunde stimmt hiermit – jederzeit widerruflich – zu, dass Kundendaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen (TKG 2003, Datenschutzgesetz DSGVO 2000) an – jeweils behördlich befugte – Kreditinstitutverbände, Kreditinstitute und Auskunfteien übermittelt werden, soweit sie erforderlich sind, um hinsichtlich des betreffenden Vertragsverhältnisses die Bonität des Kunden überprüfen zu können. Orange ist zudem berechtigt, für Inkassozwecke an Kundendaten jedenfalls Namen, Geburtsdatum, Anschrift, Beruf, Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Rechtsanwälte und Inkassobüros zu übermitteln.

Gemäß TKG 2003 gespeicherte Verkehrsdaten werden nach Beendigung der Verbindung, wenn sie Orange nicht für die Verrechnung benötigt, unverzüglich gelöscht oder anonymisiert; spätestens sechs Monate nach Bezahlung der entsprechenden Entgelte erfolgt – vorbehaltlich einer darüber hinausgehenden gesetzlichen Verpflichtung – deren Löschung, allerdings jedenfalls erst, wenn

der offene Betrag ohne Einspruch bezahlt wurde, von Orange nicht mehr betrieben wird oder eine rechtskräftige endgültige Entscheidung eines Gerichts (oder ein rechtswirksamer Vergleich) vorliegt.

Siehe im Übrigen auch Punkt I. 7.

22. Datenänderungen und Erklärungszugang

Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von wesentlicher Bedeutung sind, hat der Kunde Orange unverzüglich mitzuteilen. Hierzu zählen jedenfalls Änderungen von: Name, Anschrift, Rechnungsanschrift (bei elektronischer Rechnungslegung die dafür angegebene E-Mail-Adresse), E-Mail-Adresse, Telefaxnummer, Bankverbindung, Firmenbuch- oder sonstige Registernummer und Rechtsform. Bei nicht bekanntgegebener Änderung der Zustelladresse, Rechnungsanschrift, Fax-Adresse und/oder E-Mail-Adresse können dorthin vorgesehene Übermittlungen an die zuletzt bekannt gegebene Adresse bzw. Rechnungsanschrift erfolgen, und zwar wirksam in dem Zeitpunkt, in dem sie ohne die Änderung unter normalen Umständen zugegangen bzw. (bei E-Mail) abrufbar wären.

II. Sonderbestimmungen für Wertkarte

1. Leistungsumfang

Im Vergleich zu Mobilkommunikation ohne Wertkarte können sich umfängliche Abweichungen bei den zur Verfügung stehenden (insbesondere Daten-) Diensten sowie bei den Verwendungsmöglichkeiten im Ausland ergeben. Hierzu wird auf die Leistungsbeschreibungen verwiesen.

2. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses, Registrierungsoption

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Orange kommt durch Übergabe der SIM-Karte an den Kunden zustande. Sofern erforderlich, wird der Erstanruf zum Orange Activation-Center geleitet, wobei für die Dauer bis zur endgültigen Freischaltung Punkt I. 3. sinngemäß gilt.

Eine namentliche Registrierung ist optional.

3. Verrechnung

Die Abbuchung der Entgelte sowie allfälliger Bearbeitungsgebühren vom aufgeladenen Betrag erfolgt automatisch. Eine gesonderte Rechnungslegung findet – außer in den gesetzlich vorgesehenen Fällen – nicht statt. Der verbleibende Aufladebetrag kann jederzeit bei Orange abgefragt werden. Bei Verwendung im Ausland (siehe Punkt II. 1.) erfolgt die Verrechnung der Roaming-Entgelte ebenfalls auf diese Weise. Eine Verrechnung im Nachhinein ist hingegen gesondert bei Orange zu beantragen und bedarf einer separaten Vereinbarung mit dem Kunden.

4. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

Das Vertragsverhältnis wird auf bestimmte Zeit abgeschlossen, ist jedoch vom Kunden durch Aufladen, abhängig vom Aufladebetrag ab Ladevorgang, jedes mal um zwölf Monate verlängerbar. Der Kunde erhält per SMS nach neun Monaten einen Warnhinweis und nach zwölf Monaten eine Erinnerung, einen Ladevorgang durchzuführen. Sollte er innerhalb von zwölf Monaten seit dem letzten das Vertragsverhältnis verlängernden Ladevorgang keine entsprechende Aufladung vornehmen, steht das Service noch für einen Monat für passive Verbindungen innerhalb Österreichs zur Verfügung. Während dieses Monats hat der Kunde noch Gelegenheit, einen das Vertragsverhältnis verlängernden Ladevorgang vorzunehmen, andernfalls das Vertragsverhältnis mit dessen Ablauf automatisch endet (zur Beendigung bei Auszahlung siehe Punkt II. 5.). Eine ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen.

5. Nicht verbrauchte Beträge, Verfall

Nicht verbrauchte Beträge können vom Kunden rückgefordert werden, sofern ihnen bezüglich des jeweiligen Teilnehmeranschlusses tatsächlich getätigte Vorabzahlungen zugrunde liegen.

Eine Rückforderung ist erst mit Ablauf von zwölf Monaten seit dem letzten das Vertragsverhältnis verlängernden Ladevorgang möglich. Dabei hat der Kunde seine Identität und Legitimation (SIM-Karte und PUK2-Code) nachzuweisen. Für die Rückerstattung ist vorab eine Bearbeitungsgebühr zu entrichten. Mit der Rückerstattung endet das Vertragsverhältnis jedenfalls.

Macht der Kunde bis zum Ablauf des 19. Monats nach dem letzten, das Vertragsverhältnis verlängernden Ladevorgang seinen Anspruch auf Rückerstattung des verbleibenden Aufladebetrages nicht geltend, wird dies als Verzicht hierauf gewertet und der Betrag verfällt. Der Kunde wird bei Beginn der Frist zur Geltendmachung seines Anspruches auf die Frist sowie auf die Folgen deren ungenützten Verstreichens gesondert und in geeigneter Form, z.B. mittels SMS, hingewiesen.

6. SIM-Karte, Kundenkenndaten

Bei Verlust der Verfügungsgewalt über die SIM-Karte bzw. der Sicherungsfunktion der Kundenkenndaten hat der Kunde die Möglichkeit, durch entsprechende Meldung eine von Orange ihrerseits unverzüglich durchgeführte Sperrung bzw. Änderung der Kundenkenndaten zu veranlassen. Nicht namentlich registrierte Kunden haben dabei ihre Legitimation nachzuweisen. Orange ersetzt diesfalls den bei Meldungslegung noch vorhandenen Aufladebetrag mittels neuer SIM-Karte.

7. Übertragung von Rechten und Pflichten durch den Kunden

Der Kunde ist zur Weitergabe der Wertkarte und zur Übertragung seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis berechtigt, außer sie resultieren aus individuellen Sondervereinbarungen mit Orange.

8. Beanstandung von Abbuchungen, Rechtsweg

Für die Beanstandung von Abbuchungen gilt Punkt I. 8. über die Beanstandung von Rechnungen (Überprüfungsverfahren, Streitschlichtungsverfahren) sowie die gerichtliche Geltendmachung von Einwendungen sinngemäß. Der Hinweis an den Kunden bei Beginn der Frist für die Beschreibung des Rechtswegs auf diese sowie auf die Folgen ungenützten Verstreichens erfolgt dabei im Rahmen des Einzelentgeltnachweises.

III. Schlussbestimmungen

1. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Dieses Vertragsverhältnis unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen sowie des UN-Kaufrechts.

Kunden, die nicht als Verbraucher im Sinne des KSchG gelten, können jedenfalls auch vor dem sachlich zuständigen Gericht für den 3. Wiener Gemeindebezirk geklagt werden.

2. Beschwerdefälle

Kunden und Interessenvertretungen haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, an die Regulierungsbehörde (derzeit: Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) zu wenden, und zwar vor allem bei behaupteten qualitativen Mängeln der Leistungen von Orange, Zahlungsstreitigkeiten und bei behaupteten Verletzungen des TKG (§§ 71, 122 TKG 2003). Diese wird sich bemühen, eine angemessene Lösung zu finden und sowohl dem Kunden als auch der Orange ihre Ansicht zur Kenntnis bringen. Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare finden sich unter www.rtr.at.

