

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Tele2

### 1. Abkürzungen und Begriffe

- 1.1. „Tele2“: Tele2 Telecommunication GmbH, Donau-City-Straße 11, A-1220 Wien, FN 138197g, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, sowie mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragte Erfüllungsgehilfen und Subunternehmen.
- 1.2. „Kunden“: natürliche oder juristische Personen, welche mit Tele2 einen Kundenvertrag abzuschließen beabsichtigen oder abgeschlossen haben.
- 1.3. „Unternehmer“: jene Kunden, für die die Kundenverträge zum Betrieb ihres Unternehmens gehören, alle anderen Kunden sind „Verbraucher“ (§ 1 KSchG).
- 1.4. „Kundenvertrag“: jeder zwischen Tele2 und Kunden abgeschlossene Vertrag.
- 1.5. „Bestellung“: das Anbot auf Abschluss eines Kundenvertrages.
- 1.6. Die Abkürzung „TK“ steht für den Begriff Telekommunikation.
- 1.7. „Service“ ist die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder Serviceinformation näher beschriebene Telekommunikationsdienstleistung, deren Bereitstellung durch Tele2 Gegenstand des Kundenvertrages ist.
- 1.8. „TK-Equipment“ bezeichnet jene Geräte, Endgeräte, Einrichtungen und sonstige Hardware samt allenfalls installierter Software, die Tele2 dem Kunden überlässt oder verkauft.
- 1.9. „Herstellung“ bezeichnet den Abschluss aller Arbeiten, die zur Einrichtung von Services erforderlich sind. Mit abgeschlossener Herstellung ist das Service bereitgestellt.
- 1.10. „TKG 2003“ bezeichnet das Telekommunikationsgesetz 2003 BGBl. 2003/983 in der jeweils gültigen Fassung.
- 1.11. „KSchG“ bezeichnet das Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 in der jeweils gültigen Fassung.
- 1.12. „FTEG“ bezeichnet das Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. 2001/134 in der jeweils gültigen Fassung.

- 1.13. Die Begriffe „Stammdaten“ und „Verkehrsdaten“ richten sich nach den in § 92 Abs. 3 TKG 2003 getroffenen Begriffsbestimmungen.
- 1.14. „Tele2 AGB“ bezeichnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tele2 in der jeweiligen Fassung.
- 1.15. Im Übrigen richtet sich der Inhalt verwendeter Fachbegriffe nach den im TKG 2003 getroffenen Begriffsbestimmungen.

## **2. Vertragsbestandteile**

- 2.1. Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, ergibt sich der Inhalt des Kundenvertrages aus folgenden Vertragsbestandteilen:
  - 2.1.1. Anmeldeformular,
  - 2.1.2. Entgeltbestimmungen,
  - 2.1.3. Leistungsbeschreibung oder Serviceinformation,
  - 2.1.4. Service Level Agreement,
  - 2.1.5. Tele2 AGB sowie besondere Bestimmungen zu Services und Produkten.
- 2.2. Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen haben jene Regelungen Vorrang, die in der Aufzählung (Punkt 2.1) zuerst genannt sind.

## **3. Vertragsabschluss, Bonitätsprüfung**

- 3.1. Der Kundenvertrag kommt durch Bestellung des Kunden und Annahme durch Tele2 zustande. Der Kunde kann seine Bestellung schriftlich, telefonisch oder elektronisch an Tele2 richten. Tele2 akzeptiert ausschließlich Endkunden als Vertragspartner. Es ist dem Kunden nicht gestattet, Tele2 Dienstleistungen in welcher Form auch immer an Dritte weiter zu veräußern oder in anderer Form kommerziell darüber zu verfügen.
- 3.2. Der Kunde kann die Tele2 AGB im Internet unter [www.tele2.at](http://www.tele2.at) einsehen und downloaden, auf Wunsch werden ihm die Tele2 AGB zugesandt.
- 3.3. Die Annahme der Bestellung durch Tele2 erfolgt durch:

- Erfüllung (Einrichtung oder Freischaltung des Services) oder
  - Montage oder
  - Versendung des bestellten TK-Equipments oder der bestellten Ware oder
  - eine schriftliche Annahmeerklärung.
- 3.4. Automationsunterstützte Annahmeerklärungen durch Tele2 bedürfen keiner Unterschrift.
- 3.5. Angebote von Tele2 an Unternehmer sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich errichtet, ausdrücklich als solche bezeichnet und firmenmäßig gezeichnet sind.
- 3.6. Tele2 ist berechtigt, den vom Kunden durch Bestellung gewünschten Vertragsabschluss insbesondere aus folgenden, beispielhaft angeführten, Gründen abzulehnen:
- 3.6.1. aus technischen Gründen (wenn die vom Kunden bestellte Leistung für Tele2 nicht realisierbar ist),
  - 3.6.2. aus wirtschaftlichen Gründen (etwa bei mangelnder Bonität des Kunden),
  - 3.6.3. aus rechtlichen Gründen (etwa mangelnde Geschäftsfähigkeit),
  - 3.6.4. aus betrieblichen Gründen (etwa mangels Verfügbarkeit) oder
  - 3.6.5. wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die bestellten Services missbräuchlich verwenden würde.
- 3.7. Eine allfällige schriftliche Annahmeerklärung oder eine begründete Ablehnung wird Tele2 dem Kunden innerhalb angemessener Frist zusenden.
- 3.8. Tele2 ist berechtigt, in begründeten Fällen die Annahme einer Bestellung von einer Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig zu machen und die Form verlangter Sicherheitsleistung (z.B. Kautions-, Bankgarantie etc.) zu bestimmen. Das Ausmaß verlangter Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung muss in angemessenem Verhältnis zur voraussichtlichen Höhe der Entgeltzahlungsverpflichtungen des Kunden stehen.

- 3.9. Tele2 ist berechtigt, vom Kunden einen Identitätsnachweis sowie einen Nachweis für das Vorliegen einer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis zu verlangen.
- 3.10. Tele2 behält sich eine Überprüfung der Bonität des Kunden vor. Mit Abgabe der Bestellung willigt der Kunde ein, dass Tele2 zum Zwecke des Gläubigerschutzes und zur Überprüfung der Bonität des Kunden Abfragen bei bevorrechteten Gläubigerschutzverbänden, Auskunftsteilen und Kreditinstituten vornimmt. Der Kunde stimmt zu, dass dazu seine Stammdaten an die vorgenannten Empfänger übermittelt werden. Diese Zustimmungen können vom Kunden jederzeit widerrufen werden. Auf Verlangen von Tele2 hat der Kunde eine Zustellanschrift und eine Zahlstelle im Inland bekannt zu geben und eine inländische Bankverbindung nachzuweisen.

#### **4. Vertragsgegenstand**

##### **4.1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN:**

- 4.1.1. Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung des jeweiligen Services durch Tele2 und/oder das jeweilige Kauf-, Miet-, Leasing-, Leih- oder sonstige Rechtsgeschäft.
- 4.1.2. Tele2 ist berechtigt, zur Erfüllung und Abwicklung von Kundenverträgen Erfüllungsgehilfen und/oder Subunternehmer zu beauftragen. Tele2 behält sich die Auswahl der für die Erbringung ihrer Dienstleistungen verwendeten Netze ausdrücklich vor.
- 4.1.3. Leistungsbeginn ist jener Zeitpunkt, ab welchem Tele2 dem Kunden das Service tatsächlich bereitstellt.
- 4.1.4. Falls die Ursache für eine allfällige verspätete Bereitstellung nicht bei Tele2 sondern beim Kunden liegt, gilt als Leistungsbeginn der im Kundenvertrag vorgesehene Herstellungstermin.
- 4.1.5. Mangels anderer Vereinbarung bleibt es Tele2 überlassen, wo und auf welche Art die Netzanbindung erfolgt.
- 4.1.6. Eine Änderung der Rechtslage oder allfällige gerichtliche bzw. behördliche Anordnungen können Tele2 verpflichten, vertragsgegenständliche Services anzupassen oder gegebenenfalls einzustellen.

4.1.7. Liegen beim Kunden sämtliche technischen Voraussetzungen für den Vertragsgegenstand vor, erfolgt die Freischaltung innerhalb von 3 Werktagen. Die Bestimmungen des Punkt 4.2.3 bleiben davon unberührt.

#### **4.2. BESONDERE BESTIMMUNGEN ZU TELEFONIESERVICES:**

4.2.1. Die Qualität der Telefoneservices entspricht den ETSI- und ITU-Standards. Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei mindestens 99% im Jahresschnitt. Verbindungen zu allen Notrufnummern sind kostenlos möglich.

4.2.2. Für den Fall, dass die vertraglich vereinbarte Qualität nicht erreicht wird, stehen dem Kunden Ansprüche gemäß Punkt 14 zu.

4.2.3. Erfordert die Einrichtung bestimmter Telefoneservices besondere technische Vorbereitungen, so erfolgt die Herstellung grundsätzlich binnen 8 Wochen ab Vertragsabschluss. Bei jenen Telefoneservices, die einen direkten Anschluss an das von Tele2 betriebene Festnetz vorsehen, gibt Tele2 den voraussichtlichen Herstellungstermin bei Vertragsabschluss gesondert bekannt.

4.2.4. Sofern die Bereitstellung bestimmter Telefoneservices das Vorhandensein eines von der Telekom Austria eingerichteten Teilnehmeranschlusses voraussetzt, ist der Kunde verpflichtet, Tele2 von allfälliger Kündigung seines Teilnehmervertrages zur Telekom Austria oder Aufgabe bzw. Änderung der Rufnummer unverzüglich zu verständigen. Unterlässt dies der Kunde, so schuldet er Tele2 alle nach erwähnter Kündigung, Rufnummernänderung oder -aufgabe allenfalls anfallenden Entgelte.

#### **4.3. BESONDERE BESTIMMUNGEN ZU INTERNETSERVICES:**

4.3.1. Die Qualität der Internetservices entspricht den RFC Standards.

4.3.2. Die Inanspruchnahme von Netzen Dritter unterliegt den technischen, rechtlichen und/oder wirtschaftlichen Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Netzbetreiber („Acceptable Use Policy“). Verbindungen zu anderen Netzbetreibern erfolgen nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten.

4.3.3. Der Kunde hat alle einschlägigen Gesetze (insbesondere das Pornographie- und Verbotsgesetz, das Strafgesetzbuch, das DSG 2000, TKG 2003, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb), welche die Übermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte regeln, zu beachten und

gegenüber jedermann die alleinige Verantwortung für die Einhaltung derselben zu übernehmen.

4.3.4. Tele2 behält sich vor, bei begründetem Verdacht, dass die vorstehenden Verpflichtungen nicht eingehalten werden, unverzüglich Inhalte zu entfernen, den Zugang zu diesen zu sperren oder – sofern keine gelinderen Mittel ausreichen – den Internetzugang einzuschränken oder einzustellen. Die sonstigen Vertragspflichten der Parteien bleiben in diesen Fällen unverändert aufrecht.

4.3.5. Der Kunde ist ohne ausdrückliche Genehmigung durch Tele2 nicht berechtigt, Dritten, gleich, ob entgeltlich oder unentgeltlich, mittels LAN (Local Area Network) oder anderen technischen Einrichtungen die Nutzung von Internetservices zu ermöglichen. Davon ausgenommen sind Personen, die im gleichen Haushalt des Kunden leben.

#### **4.4. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR KAUFGESCHÄFTE:**

4.4.1. Sämtliche an Kunden verkaufte Waren und TK-Equipment bleiben bis zu vollständiger Kaufpreiszahlung im Eigentum von Tele2.

4.4.2. Soweit Tele2 dem Kunden auf dessen Wunsch Waren oder TK-Equipment zusendet, trägt der Kunde mangels anderer Vereinbarung Kosten und Risiko des Versandes.

#### **4.5. NUTZUNG VON SOFTWARE:**

4.5.1. Überlässt Tele2 dem Kunden Software, so ist der Kunde als Lizenznehmer verpflichtet, bei Nutzung der Software die jeweils bestehenden Nutzungsbestimmungen (Umfang der Rechtseinräumung durch Tele2 oder Dritte) einzuhalten. Diese werden dem Kunden in Originalsprache zur Verfügung gestellt.

4.5.2. Der Kunde hat bei Nutzung von „Public Domain“-Software oder „Shareware“ die vom jeweiligen Rechtsinhaber für diese Software angegebenen Nutzungsbestimmungen oder Lizenzregelungen einzuhalten.

4.5.3. Tele2 übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf Nichtbeachtung der Installationserfordernisse, unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, anormaler Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installationsbedingungen) sowie auf Transportschäden an Datenträgern zurückzuführen sind.

4.5.4. Bei Verwendung zusammen mit anderer Software leistet Tele2 lediglich dafür Gewähr, dass Software in Verbindung mit vom Kunden verwendeter Standardsoftware funktioniert.

## **5. Überlassung, Installation und Wartung von TK-Equipment oder sonstigen Waren**

5.1. Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, darf TK-Equipment ausschließlich durch Tele2 installiert, gewartet oder demontiert werden, wird dem Kunden nur zur Nutzung überlassen und bleibt im Eigentum von Tele2.

5.2. Tele2 behält sich vor, dem Kunden allenfalls auch gebrauchtes TK-Equipment zu überlassen sowie TK-Equipment auszutauschen.

5.3. Für Installation, Wartung oder Demontage ist Tele2 unter Vorabverständigung des Kunden jederzeit Zutritt zum TK-Equipment zu gewähren.

5.4. Den für sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von TK-Equipment anfallenden Aufwand für Arbeiten an Liegenschaften, Gebäuden, Räumen, Leerrohren oder Kabeltrassen trägt der Kunde.

5.5. Der Kunde wird TK-Equipment schonend und nur bestimmungsgemäß gebrauchen. Er hat es unter Berücksichtigung gewöhnlicher Abnutzung in jenem Zustand zu erhalten, in welchem es ihm über lassen wurde. Der Bestand des Kundenvertrages samt Entgeltzahlungsverpflichtung wird durch eine vom Kunden zu vertretende Beschädigung des TK-Equipments nicht berührt.

5.6. Die Wartung umfasst die Behebung jener Fehler und/oder Störungen des TK-Equipments, die trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs oder durch natürliche Abnutzung entstehen.

5.7. Die Wartung umfasst nicht die Behebung von Fehlern und/oder Störungen, die entstanden sind aufgrund von

- unsachgemäßer Bedienung,
- Wartung, Demontage durch den Kunden oder unbefugte Dritte,
- Vertragsverletzungen des Kunden,
- klimatischen Einflüssen oder

- höherer Gewalt.
- 5.8. Der Kunde steht ab Übergabe des TK-Equipments für Beschädigung und Verlust auch bei höherer Gewalt ein. Höhere Gewalt sind insbesondere Feuer- und Wasserschäden sowie Blitzschlag.
- 5.9. Die Kontaktmöglichkeiten des jeweiligen Tele2 Kunden- und Wartungsdiensts finden sich in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte oder Services.

## **6. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 6.1. Der Kunde wird während der gesamten Dauer des Kundenvertrages unentgeltlich die für Installation und Betrieb von TK-Equipment benötigten Räume, Leerrohre und/oder Kabeltrassen in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) zur Verfügung stellen. Dasselbe gilt sinngemäß für benötigte elektrische Energie.
- 6.2. Der Kunde hat Tele2 bei sonstigem Ausschluss von Schadenersatz vor Beginn von Arbeiten auf die Lage verdeckter Strom-, Gas- und Wasserleitungen sowie ähnlicher Einrichtungen vor Ort hinzuweisen und für einen Erdungsanschluss zu sorgen.
- 6.3. Erfordern Installation, Wartung, Betrieb oder Demontage von TK-Equipment die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, wird der Kunde dafür erforderliche Zustimmungen bzw. Genehmigungen des/der Verfügungsberechtigten einholen und Tele2 auf Verlangen schriftlich nachweisen.
- 6.4. Notwendige behördliche Genehmigungen für Installation und Betrieb von TK-Equipment sind vom Kunden zu erwirken. Der Kunde darf nur zugelassene und entsprechend gekennzeichnete Telekommunikationseinrichtungen benutzen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und das Kommunikationsnetz von Tele2 oder anderen Anbietern nicht stören.
- 6.5. Der Kunde darf nur solche Endgeräte an seine Teilnehmerschnittstelle anschließen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und mit den in der Leistungsbeschreibung (abrufbar unter [www.tele2.at](http://www.tele2.at)) angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Tele2 einzuholen.



- 6.6. Soweit erforderlich, wird der Kunde bei der durch Tele2 erfolgenden Störungsbehebung mitwirken. Überhaupt verpflichten sich sowohl Tele2 als auch der Kunde, alles zu unternehmen, um einander wechselseitig die Abwicklung des Kundenvertrages zu ermöglichen, und alles zu unterlassen, was die Vertragsabwicklung vereiteln oder gefährden könnte. Der Kunde meldet Störungen, Mängel oder sonstige Probleme umgehend und ermöglicht Tele2 die Behebung.
- 6.7. Der Kunde ist verpflichtet, Tele2 Gefahren für das TK-Equipment unverzüglich bekanntzugeben und für die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen (insbesondere Fremdspannungen) selbst zu sorgen.
- 6.8. Drohen aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen Eingriffe in das Eigentum von Tele2, so ist der Kunde bei sonstigem Schadenersatz verpflichtet, Tele2 ohne Verzug Anzeige zu machen. Kosten, die Tele2 aus gerichtlicher oder außergerichtlicher Geltendmachung ihres Eigentumsrechts entstehen und zur Rechtsverfolgung notwendig und zweckentsprechend sind, trägt der Kunde.
- 6.9. Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stamm- oder anderen Daten wird der Kunde unverzüglich bekannt geben; dies
- schriftlich unter Angabe der Kundennummer oder
  - telefonisch unter Angabe des PIN-Codes oder
  - per Internet unter Angabe von Log-In Passwort und PIN-Code.
- 6.10. Wesentliche Änderungen betreffen
- Name,
  - Anschrift, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse
  - Bankverbindung, Kreditkartenverbindung
  - Firmenbuchnummer oder sonstige Registernummern, Rechtsform.
- 6.11. Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Anschriftänderungen, gelten für ihn bestimmte schriftliche Mitteilungen als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden.

## **7. Verwendung von Benutzerdaten**

- 7.1. Benutzerdaten sind alle den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme bestimmter Services verwenden muss (z.B. Benutzerkennung, Passwort, Personal Identification Number (PIN), Log-In etc.).
- 7.2. Um die missbräuchliche Verwendung von Benutzerdaten zu unterbinden, verpflichtet sich der Kunde insbesondere,
  - 7.2.1. seine Benutzerdaten sorgsam aufzubewahren, sie geheim zu halten und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben oder diesen sonst zugänglich zu machen;
  - 7.2.2. Tele2 von jedem Verdacht auf Missbrauch seiner Benutzerdaten unverzüglich telefonisch zu verständigen.

## **8. Entgelte, Abrechnung**

- 8.1. EINMALIGES ENTGELT: Für die Installation von TK-Equipment und/oder die Einrichtung oder Freischaltung von Services schuldet der Kunde ein einmaliges Entgelt (Aktivierungsentgelt).
- 8.2. REGELMÄSSIGE ENTGELTE: Für die Überlassung von TK-Equipment und/oder die Servicebereitstellung hat der Kunde ab Leistungsbeginn pro Abrechnungszeitraum (Punkt 9.2) ein regelmäßiges Entgelt zu bezahlen. Das regelmäßige Entgelt besteht aus
  - 8.2.1. einem pro Abrechnungszeitraum für Überlassung bzw. Bereitstellung geschuldeten Fixbetrag (Grundentgelt) und/oder
  - 8.2.2. einem variablen Betrag, dessen Höhe davon abhängt, in welchem Ausmaß der Kunde das Service während des jeweiligen Abrechnungszeitraums in Anspruch nimmt (Verbindungsentgelte, vom Volumen übertragener Nachrichten bzw. Daten abhängige Entgelte oder dergleichen).
- 8.3. Im ersten Abrechnungszeitraum (nach Vertragsabschluss) richtet sich die Höhe des Grundentgeltes aliquot nach der vom ersten Abrechnungszeitraum ab Leistungsbeginn verbleibenden Anzahl von Tagen.
- 8.4. Verbindungsentgelte werden mangels einer anderslautenden Vereinbarung nach begonnenen Zeiteinheiten (Takten) abgerechnet. Zu Beginn des jeweiligen Taktes

fällt das Entgelt gemäß der jeweiligen Entgeltbestimmungen für dessen volle Dauer unabhängig von der tatsächlichen Dauer der Verbindung an. Die Dauer der Takte wird in Sekunden angegeben, wobei die erste Zahl die Dauer des ersten Taktes ab Verbindungsaufbau und die zweite Zahl die Dauer aller weiteren Takte angibt (z. B. 60/1; 30/30). Bei einem Telefonat mit einer Taktung von z. B. 60/1 wird – unabhängig von der tatsächlichen Gesprächsdauer – jedenfalls das Entgelt für 60 Sekunden in Rechnung gestellt; nach den ersten 60 Sekunden sekundengenau verrechnet.

- 8.5. Ein zum regelmäßigen variablen Entgelt allenfalls ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbarter Mindestumsatz ist jener Mindestbetrag, den der Kunde auch dann schuldet, wenn das Ausmaß tatsächlicher Inanspruchnahme des Services im Abrechnungszeitraum den Mindestumsatz nicht erreicht.
- 8.6. Die Abrechnung erfolgt unter Anwendung kaufmännischer Rundungsregeln auf ganze(n) Cent genau. Tele2 behält sich vor, die Rechnung bei geringem Gebührenaufkommen in längeren Intervallen, die 3 Monate nicht überschreiten, zu stellen. Alle im Kundenvertrag angegebenen Entgelte verstehen sich in Euro exklusive Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern inklusive Umsatzsteuer. Mangels einer genauen Fälligkeitsbezeichnung in der Rechnung sind die von Tele2 in Rechnung gestellten Entgelte binnen 14 Tagen nach Zugang bzw. bei elektronischer Rechnung 14 Tage nach dem Tag, an dem sie unter gewöhnlichen Umständen abrufbar sind, zur Zahlung fällig. Eine Zahlung gilt an jenem Tag als geleistet, an dem Tele2 über sie verfügen kann.
- 8.7. Die Entgelte erhöhen oder senken sich im Ausmaß der Veränderung zwischen der für den Jänner des Vergleichsjahres verlautbarten Indexzahl des Verbraucherpreisindex 2005 (VPI 2005) und der für den Jänner des Vorjahres verlautbarten Indexzahl des VPI 2005, und zwar jeweils mit Wirkung zum Ersten eines jeweiligen Kalenderjahres. Ausgangsbasis ist die für Jänner 2007 verlautbarte Indexzahl. Schwankungen bis zu 3 % bleiben unberücksichtigt. Tele2 kann auf eine Erhöhung der Entgelte aufgrund der Indexänderung in einem Kalenderjahr verzichten, dies hat jedoch keine Auswirkung auf die Zulässigkeit künftiger Anpassungen.
- 8.8. Sämtliche infolge eines mit Tele2 eingegangenen Kundenvertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde.

- 8.9. Die Entgelte sind je nach Service entweder mittels Einziehungsermächtigung oder Überweisung gemäß Zahlschein zu entrichten. Sollte aus Gründen, welche vom Kunden zu vertreten sind, der Einzug nicht möglich sein bzw. vom Kunden rückgängig gemacht werden, ist Tele2 berechtigt, dem Kunden mindestens jenen Betrag für Bearbeitungsaufwand zu verrechnen, den die jeweilige Bank Tele2 in Rechnung stellt. Allfällige Bearbeitungsentgelte ergeben sich aus der jeweiligen Entgeltübersicht der einzelnen Produkte oder Services.
- 8.10. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss zwischen Rechnungen in elektronischer oder in Papierform wählen. Unabhängig von dieser bei Vertragsabschluss getroffenen Wahl kann der Kunde während des laufenden Vertragsverhältnisses einmal pro Jahr diese Wahl unentgeltlich ändern. Bei Rechnungsbezug in elektronischer Form sind die Entgelte grundsätzlich mittels Einziehungsermächtigung zu begleichen. Die Kosten für Rechnerkopien bzw. Duplikate richten sich nach den jeweiligen für den Kunden geltenden Entgeltbestimmungen.
- 8.11. Bei Telefoniedienstleistungen werden die Teilnehmerentgelte in Form eines Einzelentgeltnachweises dargestellt, sofern der Kunde nicht eine Rechnung ohne Einzelentgeltnachweis wünscht. Wird der Entgeltnachweis in elektronischer Form zur Verfügung gestellt, kann der Kunde dennoch den Einzelentgeltnachweis auf gesondertes Verlangen entgeltfrei in Papierform übermittelt erhalten. Gemäß § 100 Abs. 3 TKG 2003 werden bei der Erstellung des Einzelentgeltnachweises nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die passiven Teilnehmernummern oder sonstige Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Einzelentgeltnachweis in verkürzter Form ausgewiesen, es sein denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Teilnehmer hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. Dem Kunden wird in diesem Fall für künftige Abrechnungszeiträume ein unverkürzter Einzelentgeltnachweis zur Verfügung gestellt. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.
- 8.12. Wenn eingehende Zahlungen dem Kundenkonto nicht zugeordnet werden können (z.B. aufgrund fehlender oder falscher Angabe der Kundenvertrags- oder Rechnungsnummer), gelten sie nicht als Zahlung offener Forderungen.

- 8.13. Der Kunde trifft geeignete organisatorische und technische Maßnahmen, um die unberechtigte Inanspruchnahme der durch Tele2 bereitgestellten Services zu unterbinden. Nehmen Dritte die dem Kunden bereitgestellten Services in Anspruch, trägt der Kunde die dadurch anfallenden Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, sofern eine derartige Inanspruchnahme mit seinem Einverständnis, seinem Wissen oder infolge zumindest leichter Fahrlässigkeit des Kunden erfolgte. Kosten von Mehrwertdiensten trägt der Kunde nur, wenn sie von ihm oder von Dritten mit seiner Kenntnis oder mit seinem Einverständnis in Anspruch genommen wurden.

## **9. Zahlungsbedingungen**

- 9.1. Einmalige Entgelte (Punkt 8.1) sind mit Leistungsbeginn zur Zahlung fällig.
- 9.2. Regelmäßige Entgelte (Punkt 8.2) gelangen periodenweise zur Verrechnung. Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Tele2 ist berechtigt, der Entgeltverrechnung einen vom Kalendermonat abweichenden Abrechnungszeitraum zugrunde zu legen.
- 9.2.1 Das Grundentgelt (Punkt 8.2.1) ist zu Beginn eines jeden Abrechnungszeitraums im Vorhinein zur Zahlung fällig, das regelmäßige variable Entgelt (Punkt 8.2.2) jeweils am Ende eines jeden Abrechnungszeitraums im Nachhinein.
- 9.2.2. Wenn der Umsatz (Summe jener Entgelte ohne Umsatzsteuer, die der Kunde für die in einem bestimmten Zeitraum erfolgte Inanspruchnahme von Services schuldet) € 100 pro Tag übersteigt, ist Tele2 zu sofortiger Fälligkeitstellung aller noch nicht verrechneten Entgelte berechtigt. Dies gilt insbesondere bei begründetem Verdacht der missbräuchlichen Verwendung.

## **10. Einwendungen gegen Rechnungen**

- 10.1. Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit des ihm mit Rechnung vorgeschriebenen Betrages, so hat er seine Einwendungen unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, binnen 3 Monaten ab Rechnungszugang schriftlich zu erheben, andernfalls gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt.
- 10.2. Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.

- 10.3. Sollten sich nach Prüfung durch Tele2 die Einwendungen des Kunden als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen einem Monat ab Erhalt der von Tele2 zu den Einwendungen gegebenen Stellungnahme bei sonstigem Einwendungsausschluss die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Regulierungsbehörde) zur Streitschlichtung anrufen (§ 122 TKG 2003). Für die Durchführung von derartigen Streitbeilegungsverfahren, die die Erbringung von Telekommunikationsdiensten betreffen, erlässt die Regulierungsbehörde Richtlinien, die unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) abgerufen werden können. Tele2 ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken. Bis zur Streitbeilegung wird die Fälligkeit des bestrittenen Betrages aufgeschoben. Tele2 kann ungeachtet dessen den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen (§ 71 Abs. 2 TKG 2003). Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gegeben ist, ist Tele2 berechtigt die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem Fälligkeitsdatum zu verlangen.
- 10.4. Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigen Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendungen nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.
- 10.5. Stellt Tele2 einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelte entspricht, soweit Tele2 einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann (§ 71 Abs. 4 TKG 2003). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird der Durchschnittsbetrag sowie das Pauschalentgelt je Kalendertag errechnet.
- 10.6. Tele2 wird Verbraucher auf alle in Punkt 10. erwähnten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

## **11. Zahlungsverzug**

- 11.1. Im Fall des Zahlungsverzuges schuldet der Kunde Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt davon unberührt.
- 11.2. Tele2 ist berechtigt, für jede Mahnung Mahnspesen gemäß den jeweiligen für den Kunden geltenden Entgeltbestimmungen in Rechnung zu stellen.
- 11.3. Tele2 behält sich vor, bereits nach der ersten erfolglosen Mahnung die Forderungsverfolgung an ein Inkassoinstitut bzw. einen Anwalt zu übergeben. Der Kunde hat Tele2 dann alle zur zweckentsprechenden und notwendigen Anspruchsverfolgung anfallenden Kosten und Aufwendungen zu ersetzen.

## **12. Aufrechnungsverbot**

Gegen Ansprüche von Tele2 können Unternehmer nur mit gerichtlich festgestellten oder durch Tele2 schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Verbraucher können gegen Ansprüche von Tele2 – ausgenommen bei Zahlungsunfähigkeit von Tele2 – nur mit Ansprüchen, die im rechtlichen Zusammenhang mit ihrer Verbindlichkeit gegenüber Tele2 stehen, sowie mit gerichtlich festgestellten oder von Tele2 anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

## **13. Sicherheitsleistung**

- 13.1. Wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, welche die Annahme eines erhöhten Einbringlichkeitsrisikos von Ansprüchen gegen den Kunden rechtfertigen, ist Tele2 auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, die Erbringung von Leistungen von einer vom Kunden zu leistenden angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig zu machen.
- 13.2. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder der begründete Verdacht besteht, dass diese sich zu verändern drohen oder die vorhandenen Sicherheiten sich wertmäßig verschlechtern haben oder zu verschlechtern drohen. Dies gilt auch, wenn bei Vertragsabschluss die Bestellung von Sicherheiten nicht verlangt wurde. Punkt 3.8 gilt sinngemäß.

## **14. Gewährleistung**

- 14.1. Allfällige Gewährleistungsansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Tele2 leistet primär Gewähr durch Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Sache. Gegenüber Unternehmern ist Tele2 nur zur Gewährleistung verpflichtet, wenn der Mangel binnen angemessener Frist nach Übergabe schriftlich gerügt wurde. Darüber hinaus haben Unternehmer zu jedem Zeitpunkt den Beweis zu erbringen, dass die Mangelhaftigkeit der erbrachten Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag.
- 14.2. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, wenn und soweit der Kunde selbst oder ein Dritter ohne schriftliche Einwilligung von Tele2 TK-Equipment oder Einrichtungen wartet oder ändert und der Mangel dadurch entsteht.
- 14.3. Wird Tele2 für den Kunden wegen von ihm gemeldeter, angeblich vorliegender Mängel tätig und stellt sich heraus, dass kein Mangel vorliegt oder ein vorliegender Mangel vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde Tele2 den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## **15. Haftung**

- 15.1. Tele2 haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von Daten, Nachrichten oder Informationen, die unter Gebrauch der durch Tele2 bereitgestellten Services empfangen, übermittelt oder verbreitet werden oder zugänglich sind.
- 15.2. Tele2 betreibt Services sorgfältig und zuverlässig. Dennoch kann es im Rahmen der Leistungserbringung durch Tele2 infolge unvermeidbarer und nicht von Tele2 zu vertretenden Ereignissen sowie betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten zu unvermeidbaren Unterbrechungen kommen. Tele2 ist aber bemüht, Störungen oder Unterbrechungen so rasch wie möglich zu beheben.
- 15.3. Bei Verträgen zwischen Tele2 und Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind, richten sich die jeweiligen Haftungs- und Schadenersatzansprüche nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 15.4. Tele2 haftet gegenüber Unternehmern für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, ausgenommen bei



Personenschäden, ausgeschlossen. Für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder bloße Vermögensschäden haftet Tele2 nicht.

15.5. Gegenüber Unternehmern gilt weiters, dass falls durch ein und dasselbe schadenverursachende Ereignis gleichzeitig mehrere Kunden geschädigt werden, die Haftung von Tele2 gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit € 730, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit € 725.000 beschränkt ist; übersteigt der tatsächliche Gesamtschaden den Betrag von € 725.000 so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig.

15.6. Tele2 haftet nicht für Schäden, die zurückzuführen sind auf:

- höhere Gewalt (z.B. Feuer- und Wasserschäden, direkter oder indirekter Blitzschlag),
- Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte,
- Handlungen Tele2 nicht zurechenbarer Dritter,
- Tele2 nicht zurechenbaren Netzausfall
- Verlust, Diebstahl oder unbefugte Inanspruchnahme oder
- unvermeidbare Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind oder auf unvermeidbare und nicht von Tele2 zu vertretende Ereignisse zurückzuführen sind.

Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben Konsumenten gegenüber unberührt.

15.7. Der Kunde haftet Tele2 für Schäden, die durch Verlust, Beschädigung oder infolge Überlassung von TK-Equipment an Dritte entstehen.

## **16. Einhaltung von Rechtsvorschriften**

16.1. Für den Inhalt der von ihm bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten, Nachrichten oder Informationen, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Dasselbe gilt sinngemäß für alle Personen, denen der Kunde die Nutzung von Services ermöglicht.

- 16.2. Zum Inhalt bereitgestellter, verbreiteter, übermittelter und empfangener oder zugänglich gemachter Daten, Nachrichten oder Informationen, sowie hinsichtlich der Verbreitung von Nachrichten selbst (§ 107 TKG 2003) bestehen Beschränkungen durch Rechtsvorschriften (Strafgesetzbuch, Pornografiegesetz, Verbotsgesetz, E-Commerce-Gesetz, TKG 2003 etc.), zu deren Einhaltung sich der Kunde verpflichtet. Verletzt der Kunde bei Nutzung von Services Rechtsvorschriften, hält er Tele2 in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.
- 16.3. Nutzt der Kunde Services, um Daten zur Abfrage durch Dritte bereitzustellen, gilt er als Medieninhaber im Sinne des Mediengesetzes. Er hält Tele2 von jedem Schaden frei, welcher durch die von ihm in Verkehr gebrachten Daten entsteht; dies insbesondere im Zusammenhang mit Medieninhaltsdelikten oder medienrechtlichen Entschädigungsansprüchen Dritter.

## **17. Datenschutz**

- 17.1. Bei der Erbringung der vereinbarten Services hält sich Tele2 strikt an die für den Datenschutz, die Sicherheit und Integrität im Netz von Tele2 geltenden Vorgaben des österreichischen Rechts, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes 2003, des Datenschutzgesetzes 2000 und den anwendbaren Rechtsvorschriften der Europäischen Union.
- 17.2. Der Kunde ist einverstanden, dass Tele2 seine personenbezogenen Daten (Vor- und Familiennamen, akademischer Grad, Wohnadresse, Teilnehmernummer, E-Mailadresse und sonstigen Kontaktinformation für die Nachricht, Informationen über das Vertragsverhältnis) sowie ihn betreffende Verkehrsdaten für Zwecke der Beratung des Kunden, der Bedarfsanalyse und der Planung des Netzausbaues sowie für Marketingaktivitäten von Tele2 für eigene Produkte und Dienstleistungen verwendet. Diese Zustimmung kann jederzeit gegenüber Tele2 schriftlich widerrufen werden. Dies stellt keine Zustimmung des Kunden zur Kontaktierung durch Tele2 zu Werbezwecken per Telefon, E-Mail, SMS-Nachrichten, MMS-Nachrichten oder Fax dar.
- 17.3. Sofern dies für Zwecke der Verrechnung von Entgelten – einschließlich Entgelte für Zusammenschaltung – erforderlich ist, wird Tele2 Verkehrsdaten speichern. Diese Verkehrsdaten werden gelöscht oder anonymisiert, sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb einer Frist von drei Monaten die Entgelte nicht schriftlich beansprucht wurden. Die Daten bleiben aber gespeichert, wenn ein

fristgerechter Einspruch erhoben wurde, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann; wenn die Rechnung nicht beglichen wurde, bis zum Ablauf jener Frist, bis zu der der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann oder wenn ein Verfahren über die Höhe der Entgelte oder deren Betreibung eingeleitet wurde, bis zur endgültigen Entscheidung darüber.

## **18. Rufnummernanzeige**

- 18.1. Tele2 bietet die Möglichkeit der Rufnummernanzeige für jeden abgehenden und eingehenden Anruf einzeln, selbständig und entgeltfrei an. Eingehende Anrufe ohne Rufnummernanzeige können entgeltfrei abgewiesen werden. Die Ausführbarkeit hängt vom jeweiligen Endgerät ab. Bei von Tele2 bezogenen Endgeräten kann die Rufnummernanzeige vom Kunden für jeden abgehenden Anruf einzeln, selbständig und entgeltfrei unterdrückt werden. Der Kunde kann sowohl die Anzeige eingehender Anrufe als auch die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei unterdrücken. Weiters kann der Kunde eingehende Anrufe, bei denen die Rufnummernanzeige unterdrückt wird, selbständig und entgeltfrei abweisen. Inwieweit diese Möglichkeiten bei Endgeräten anderer Anbieter bestehen, ist aus den jeweiligen Betriebsanleitungen oder direkt vom Anbieter zu erfahren.
- 18.2. Im Falle von Notrufen wird die Möglichkeit der Unterdrückung der Rufnummernanzeige aufgehoben werden. Dem Notrufträger steht die Rufnummer des Kunden zur Identifikation bereit.

## **19. Verbot von Missbrauch**

- 19.1. Dem Kunden ist untersagt, die durch Tele2 bereitgestellten Services missbräuchlich zu nutzen. Als Missbrauch gilt insbesondere:
  - 19.1.1. jeder Verstoß gegen § 78 TKG 2003;
  - 19.1.2. die Verwendung zu Massenkommunikationsdiensten oder die Verwendung von Interactive-Voice-Response- oder vergleichbaren Systemen;
  - 19.1.3. jede Inanspruchnahme der Dienste, die allein aufgrund der Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienstleistungen Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter für Telekommunikationsdienstleistungen zur Folge haben;

- 19.1.4. die Nutzung nicht als Endkunde oder mit einem anderem als einem privaten oder dem in der Anmeldung angegebenen Geschäftszweck entsprechenden Nutzungsprofil;
  - 19.1.5. der Weiterverkauf von bei Tele2 bezogenen Telekommunikationsleistungen, es sei denn dieser wäre ausdrücklich vereinbart;
  - 19.1.6. die zur Abfrage durch Dritte erfolgende Bereitstellung oder Übermittlung von Daten, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen, wobei Tele2 berechtigt ist, diese Daten sofort und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden zu löschen;
  - 19.1.7. der unbefugte Eingriff in Rechte Dritter (z.B. fremde Urheber-, Marken- und Musterrechte etc.);
  - 19.1.8. die unberechtigte Weitergabe von Benutzerdaten (z.B. Benutzerkennung, Passwort, PIN etc.) an Dritte;
  - 19.1.9. der sorglose Umgang des Kunden mit Benutzerdaten (Punkt 7) oder der schuldhafte Verstoß des Kunden gegen die ihn treffende Pflicht zur Geheimhaltung dieser Daten;
  - 19.1.10. jedes Auskundschaften von Systemfunktionen oder Daten, die nicht für den Abruf durch Kunden bestimmt sind, gleichgültig, ob diese Daten auf Netzeinrichtungen oder Datenbanken von Tele2 oder Dritten gespeichert sind;
  - 19.1.11. jede andere hier nicht ausdrücklich angeführte Nutzung, welche nach der allgemeinen Verkehrsauffassung einen Missbrauch darstellt.
- 19.2. Der Kunde haftet für alle Schäden, die er schuldhaft durch missbräuchliche Nutzung der durch Tele2 bereitgestellten Services verursacht.

## **20. Dienstunterbrechung / Sperre von Services**

- 20.1. Aus wichtigem Grund ist Tele2 zu teilweiser oder auch gänzlicher Einstellung der Leistungserbringung (Dienstunterbrechung/Sperre von Services) berechtigt, über die der Kunde informiert wird; dies insbesondere wenn
  - 20.1.1. ein Grund vorliegt, der Tele2 zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 23.2); im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden nur bei vorheriger Mahnung

unter Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;

- 20.1.2. der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Services oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich, insbesondere in betrügerischer Absicht nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- 20.1.3. der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch Tele2 nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 72 Abs. 1 TKG 2003). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird Tele2 eine Sperre erst nach Anrufung der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 72 Abs. 2 TKG 2003 iVm § 11 FTEG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Teilnehmer schädigend oder belästigend sind;
- 20.1.4. dies zur Vornahme technisch oder betrieblich notwendiger Arbeiten oder zur Beseitigung von Störungen unbedingt erforderlich ist.
- 20.2. Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand sowie Ersatz allenfalls entstehender Schäden. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zuzüglich anfallender Spesen.
- 20.3. Die Sperre wird aufgehoben, sobald die Voraussetzungen für die Sperre weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und Tele2 sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichende Sicherheit geleistet (Punkt 13) hat.
- 20.4. Tele2 bietet unbeschadet des Rechts Sicherheitssperren zu setzen seinen Kunden einmal jährlich die entgeltfreie Sperre von Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten oder Datendiensten an, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden.

## **21. Vertrags- und Entgeltänderungen**

- 21.1. Beabsichtigte und den Kunden nicht ausschließlich begünstigende Änderungen der Tele2 AGB, der Leistungsbeschreibungen oder der jeweils mit dem Kunden

vereinbarten Entgelte wird Tele2 dem Kunden in schriftlicher Form, etwa als Beilage zur monatlichen Abrechnung, mindestens einen Monat vor In-Kraft-Treten mitteilen. Gleichzeitig wird der Kunde auf den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen und weiters darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Dem Kunden wird auf sein Verlangen der Volltext der Änderungen zugesandt.

21.2. Änderungen der Tele2 AGB, der Leistungsbeschreibungen oder der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Entgelte, die allein infolge einer von der Regulierungsbehörde gemäß § 25 Abs. 3 TKG erlassenen Verordnung erforderlich werden und den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, berechtigen den Kunden nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages.

21.3. Tele2 kann dem Kunden auch die Änderung von Bestimmungen der Tele2 AGB, der Leistungsbeschreibungen oder der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Entgelte anbieten. Derartige Angebote wird Tele2 dem Kunden in schriftlicher Form, etwa als Beilage zur monatlichen Abrechnung, mindestens einen Monat vor In-Kraft-Treten mitteilen. Sofern der Kunde dieser Änderung nicht bis zum In-Kraft-Treten schriftlich widerspricht, werden die Änderungen wirksam, wobei für die Beurteilung der Rechtzeitigkeit eines Widerspruchs das Absendedatum (Poststempel) maßgeblich ist. Der Widerspruch stellt eine kostenlose Kündigung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden mit Stichtag Ende der Widerspruchsfrist dar. Tele2 wird den Kunden in dieser Mitteilung über den Inhalt der beabsichtigten Änderung der Tele2 AGB, der Leistungsbeschreibungen oder der Entgelte sowie darauf hinweisen, dass das Stillschweigen des Kunden nach Ablauf der Widerspruchsfrist als Zustimmung zur Änderung gilt.

21.4. Der Kunde stimmt zu, dass Tele2 vereinbarte Entgelte senkt oder den Kunden ausschließlich begünstigende Änderungen der Tele2 AGB, der Leistungsbeschreibungen oder der Entgeltbestimmungen vornimmt. Tele2 wird derartige Änderungen in geeigneter Form kundmachen.

## **22. Wiederverkauf/Rechtsnachfolge/Verpflichtungen**

22.1. Dem Kunden ist der Wiederverkauf von Services der Tele2 nur mit vorheriger (bei Unternehmern darüber hinaus auch schriftlicher) Zustimmung durch Tele2 gestattet.

22.2. Für den Fall des Wiederverkaufs an einen Dritten ist der Kunde verpflichtet, die im Kundenvertrag vorgesehenen Mitwirkungs- und Nebenleistungspflichten auf den

Dritten zu überbinden. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass der Dritte die Mitwirkungs- und Nebenleistungspflichten einhält. Einwendungen aus seinem Rechtsverhältnis zum Dritten stehen dem Kunden Tele2 gegenüber nicht zu.

- 22.3. Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die Rechte und Pflichten des Kundenvertrages bedarf der ausdrücklichen (bei Unternehmern darüber hinaus auch schriftlichen) Zustimmung von Tele2. Im Eintrittsfall schulden sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde die Leistung der bis zum Eintrittszeitpunkt entstandenen Zahlungsverpflichtungen zur ungeteilten Hand.

### **23. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung**

- 23.1. Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, wird der Kundenvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jedem Vertragsteil unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.

- 23.2. Aus wichtigem Grund kann der Kundenvertrag von jedem Vertragsteil jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund, der Tele2 zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor:

23.2.1. Zahlungsverzug des Kunden trotz Mahnung unter Androhung der Kündigung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;

23.2.2. wenn der Kunde selbst oder ein Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis Tele2 den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätte;

23.2.3. Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation;

23.2.4. im Fall jeder gegen bestehende Rechtsvorschriften verstoßenden Servicenutzung (Punkt 16);

23.2.5. wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;

- 23.2.6. wenn Tele2 den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- 23.2.7. wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
- 23.2.8. wesentliche Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter (für Verbraucher im Sinne des KSchG nur insofern als auch eine Gefährdung der Forderungsposition von Tele2 dadurch hervorgeht), insbesondere bei Moratoriumsvereinbarungen, Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen, Vorlage des Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtlichen Ausgleichsverfahrens, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden;
- 23.2.9. schwerwiegender Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten.
- 23.2.10. Tele2 ist berechtigt, bestimmte Leistungen einzustellen, wenn deren Erbringung aufgrund von nicht im Einflussbereich von Tele2 liegenden Gründen unmöglich oder wirtschaftlich nicht mehr zumutbar ist.

23.3. Enthält ein Kundenvertrag eine Mindestvertragsdauer oder eine Mindestbindung, allenfalls mit automatischer Verlängerung der Bindung, so ist vor deren Ablauf das Wirksamwerden einer ordentlichen Kündigung ausgeschlossen.

23.4. Bei Beendigung des Kundenvertrages – aus welchem Grund auch immer – ist vom Kunden sämtliches Tele2 gehörende TK-Equipment nach Wahl von Tele2 entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von Tele2 angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen. Verursacht der Kunde eine Verzögerung der Rückstellung, ist er vorbehaltlich weiterer Ansprüche zur Zahlung eines angemessenen Benützungsentgeltes bis zur tatsächlichen Rückstellung verpflichtet.

## **24. Besondere Rücktrittsbestimmungen für Verbraucher**

24.1. Sofern der Kunde Verbraucher ist, sind auf Kundenverträge, die im Wege von Fernabsatzverträgen (§ 5e KSchG) oder im Wege von Haustürgeschäften (§ 3



KSchG) abgeschlossen wurden, die entsprechenden Bestimmungen des KSchG anzuwenden.

24.2. Der Verbraucher kann von einem Fernabsatzvertrag zurücktreten. Die Rücktrittsmöglichkeit besteht jedoch nicht bei Dienstleistungen, deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsschluss begonnen wird. Die Rücktrittsfrist beträgt sieben Werktage, wobei der Samstag nicht als Werktag zählt. Die Rücktrittsfrist beginnt bei:

24.2.1. Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses;

24.2.2. bei Verträgen über die Lieferung von Waren mit dem Tag ihres Eingangs beim Verbraucher.

24.3. Der Verbraucher kann von einem Haustürgeschäft zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beträgt eine Woche ab Ausfolgung der Vertragsurkunde bzw. dem Zustandekommen des Vertrages.

24.4. Für die Wirksamkeit der Rücktritte (Punkte 24.2 und 24.3) genügt es, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

## **25. Messung und Kontrolle des Datenverkehrs**

25.1. Tele2 misst in regelmäßigen Abständen – mehrmals täglich – die Kapazitätsauslastung der Tele2 eigenen Netzinfrastruktur, um im Falle eines gesteigerten Netzausnutzungsgrads Kapazitätserweiterungen einzuleiten. Detailinformationen hierzu finden sie auf den FAQ Seiten der Tele2 Homepage <http://www.tele2.at> oder <http://business.tele2.at>.

## **26. Maßnahmen gegen Sicherheits- und Integritätsverletzungen**

26.1. Tele2 stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Dies insbesondere durch das Betriebskontinuitätsmanagement, welches Unterbrechungen von Geschäftsaktivitäten und kritischen Geschäftsprozessen entgegenwirken soll, sowie Auswirkungen von umfangreichen Störungen und Katastrophen auf informations-und kommunikationstechnologische Systeme

minimieren und ihre schnellstmögliche Wiederinbetriebnahme gewährleisten soll. Hiervon sind sowohl präventive als auch reaktive Maßnahmen umfasst. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des Netzes wird Tele2 je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **27. Teilnehmerverzeichnis**

- 27.1. Der Kunde kann unentgeltlich in das von Tele2 geführte elektronische Teilnehmerverzeichnis eingetragen werden, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer sowie auf Wunsch des Kunden seine Berufsbezeichnung. Der Kunde kann seinen Eintrag prüfen, korrigieren und wieder löschen lassen.
- 27.2. Mit Zustimmung des Kunden können noch zusätzlich Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden. Sofern davon auch andere Personen betroffen sind, müssen auch diese zustimmen.
- 27.3. Die im Tele2-Teilnehmerverzeichnis angeführten Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der Telekom Austria und der Herold Business Data GmbH auf und werden durch die Telekom Austria und Herold Business Data GmbH beauskunftet.
- 27.4. Der Kunde wird gemäß § 96 Abs 3 TKG davon in Kenntnis gesetzt, dass es für die in einem elektronischen Teilnehmerverzeichnis eingetragenen Teilnehmerdaten mehrere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der dort vorhandenen Suchfunktion gibt. Die Suche kann nach den Kategorien Name, Adresse, Teilnehmernummer und – sofern vorhanden – Berufsbezeichnung erfolgen. Auf Wunsch des Kunden kann die Suche nach seinen in elektronischen Fassungen des Teilnehmerverzeichnisses eingetragenen Teilnehmerdaten auf die Kategorie „Name“ eingeschränkt werden, dann liefert eine Suche nach anderen Kategorien keine Ergebnisse.

## **28. Sonstige Bestimmungen**

- 28.1. Von den Tele2 AGB abweichende Vereinbarungen, Änderungen oder Ergänzungen von Kundenverträgen sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Vom Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abgegangen werden. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam; dies gilt nicht für Verbraucher.

- 28.2. Ist irgendeine Vertragsbestimmung der Tele2 AGB oder eines Kundenvertrages nichtig oder unwirksam, so gilt eine Bestimmung als vereinbart, die der nichtigen oder unwirksamen inhaltlich möglichst nahe kommt. Der Kundenvertrag bleibt im Übrigen unverändert aufrecht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag würde mit Rücksicht auf seine Teilnichtigkeit eine unzumutbare Härte für einen Vertragsteil darstellen; dies gilt nicht für Verbraucher.
- 28.3. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist jenes Gericht zuständig, in dessen Sprengel der Wohnsitz, gewöhnliche Aufenthaltsort oder Ort der Beschäftigung liegt.
- 28.4. Auf allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Kundenverträgen, auch über die Gültigkeit der Verträge selbst, ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts anzuwenden.
- 28.5. Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird gemäß § 25 Abs. 4 TKG 2003 hingewiesen. Über diese sind in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union lokale Notdienste (Polizei, Rettung, Feuerwehr) kostenlos erreichbar.

Stand 19.04.2012

Tele2 Telecommunication GmbH, Donau-City-Straße 11, A-1220 Wien  
FN: 138197g, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien  
DVR-Nr.: 0871290, UID-Nr.: ATU 39553103k

