

Für Orange ist Kundenservice oberste Priorität. Unser Kundendienst kümmert sich daher gerne um Ihre Anliegen, insb. beantwortet er Ihnen sämtliche Fragen, die im Zusammenhang mit Ihrer Stellung als Vertragspartner für Sie von Bedeutung sein könnten, nicht zuletzt zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten zum Kundendienst sind unter www.orange.at/kontakt ersichtlich.

I. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. VERTRAGLICHE GRUNDLAGEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz: „AGB“), gelten für alle Vertragsabschlüsse, Tarifwechsel und Vertragsverlängerungen der Orange Austria Telecommunication GmbH (im Folgenden kurz: „Orange“) über Kommunikationsdienste und damit in Zusammenhang stehende Leistungen (im Folgenden kurz: „Dienste“), die vor dem 11.07.2011 mitsamt den AGB vereinbart wurden. Hievon unberührt bleiben vor dem 11.07.2011 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 dienstespezifischen Zusatzvereinbarungen (siehe Punkt I. 2), jeweils in der gegenüber dem Kunden anwendbaren Fassung (s. auch Punkt I.12 „Vertragsänderungen“), 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, im Internet unter www.orange.at abrufbar sind und auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden. 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 dienstespezifischen 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 insb. auch Punkt II. 1.

3. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGSVERHÄLTNISSSES, ABLEHNUNG, RÜCKTRITT

Das Vertragsverhältnis kommt – vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen bei besonderen Bestellformen (zB 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. Eine Information über dieses Datum erhält der Kunde spätestens mit der ersten Rechnung.

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 in den letzten drei Jahren 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.

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 gegenüber dem Kunden vereinbarungsgemäß binnen sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen, es sei denn, der Kunde wird nicht vor seiner Vertragserklärung noch zusätzlich auf diesen Ausschlussgrund hingewiesen; vom Kunden entsiegelte Software; Freizeit-Dienstleistungen gem. § 5c Abs. 4 Z 1 und 2 KSchG) – um ein Fernabsatzgeschäft gemäß § 5a KSchG handelt. Der Rücktritt ist unter den Voraussetzungen des § 3 KSchG (Haustürgeschäft) bis spätestens eine Woche nach Entsprechung der Informations- und Bestätigungspflichten gemäß § 3 KSchG, insbesondere über das Rücktrittsrecht, wobei der Fristenlauf frühestens mit Zustandekommen des Vertrages einsetzt bzw. unter den Voraussetzungen des § 5e KSchG (Fernabsatzgeschäft) bis spätestens sieben Werktage ab dem Tag des Vertragsabschlusses bzw. bei Waren ab dem Tag der Lieferung, wobei sich die Frist (beim Fernabsatzgeschäft) auf maximal drei Monate verlängert, wenn Orange auch nur teilweise ihren Informations- und Bestätigungspflichten gemäß § 5d Abs. 1 und 2 KSchG, insbesondere über das Rücktrittsrecht, nicht nachgekommen ist.. Der Rücktritt ist jeweils schriftlich zu erklären. Für die Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung.

Für Wertkarten siehe insb. auch Punkt II. 2.

4. ENTGELTE UND GEBÜHREN

Die Entgelte für die Zurverfügungstellung der Dienste sowie die in Rechnung gestellten notwendigen Bearbeitungsgebühren sind der gegenüber dem Kunden anwendbaren Orange Entgeltübersicht zu entnehmen. Diese liegt bei Orange und deren Vertriebspartnern auf, ist im Internet unter www.orange.at abrufbar und wird auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

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 Einvernehmen, 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 Erfordernissen dieser Zeitraum ausnahmsweise bis zu insg. drei Monaten ausgedehnt werden kann; hierüber wird der Kunde in geeigneter Art und Weise gesondert informiert. 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.

Sofern der Kunde eine Online-Rechnungslegung wünscht, wird die Rechnung dem Kunden an die von ihm für diese Zwecke bekanntgegebene E-Mail-Adresse zugestellt. Weiters steht dem Kunden die Online-Rechnung am Portal zur Verfügung. Hierüber wird der Kunde per SMS informiert.

Für Wertkarten siehe insb. auch Punkt II. 3.

7. ANSPRÜCHE DRITTER, STAMMDATENÜBERMITTLUNG

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 vier Wochen ab Zugang einer solchen Aufforderung erklärt, diese zu verweigern. In der Aufforderung wird der Kunde auf die Frist, die Folgen ungenützten Verstreichens, den Übermittlungsempfänger, die übermittelten Daten

und den Übermittlungszweck sowie auf die Tatsache hingewiesen, dass eine solche Zustimmung vom Kunden jederzeit kostenlos widerrufen werden kann.

8. BEANSTANDUNG VON RECHNUNGEN, RECHTSWEG

Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit einer Rechnung, so kann er schriftlich binnen 3 Monaten ab deren Zugang durch entsprechenden Antrag (Rechnungseinspruch) bei Orange ein Überprüfungsverfahren einleiten, ansonsten Orange im Rahmen des § 99 TKG gesetzlich verpflichtet ist, die der Rechnung zugrundeliegenden Verkehrsdaten zu löschen. Zur Löschungsverpflichtung wird auf Punkt I.21 verwiesen. Auf diese Umstände wird der Kunde auch auf der jeweiligen Rechnung noch eigens hingewiesen. 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.

Auf Antrag des Kunden hat Orange für die Dauer des Streitbeilegungsverfahrens jenen Teil des vom Kunden bereits geleisteten Entgeltes zu erstatten, der nach dem vorstehenden Absatz nicht fällig gestellt werden darf.

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 Orange einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

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.

Für Wertkarten siehe insb. 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.

An Verzugszinsen können für die Zeit des Zahlungsverzuges ab Geltendmachung des zugrundeliegenden Anspruches beiderseits jedenfalls 10% pro Jahr gefordert werden. Orange versendet zudem eine Zahlungserinnerung, wofür Orange Bearbeitungsgebühren laut der auf den Kunden anwendbaren Orange Entgeltübersicht (s. oben Punkt I.4.) in Rechnung stellt. Nach erfolgloser Mahnung kann Orange Inkassoinstitute bzw. Rechtsanwälte mit der Einbringlichmachung betrauen; der Kunde ist verpflichtet, die damit einhergehenden, von ihm verschuldeten 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 oder auch Überweisung mittels Telebanking 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 (bzw. nach Wahl des Kunden auch Telebanking) umstellen. Hierüber wird der Kunde entsprechend unverzüglich informiert. Auf Antrag des Kunden wird dann die Zahlungsmöglichkeit mittels Bankeinzugsermächtigung oder Kreditkarte unverzüglich eingeräumt bzw. wieder eingeräumt. Rücklastspesen: Bei Zahlung mittels Erlagschein kann Orange allfällige, von dritter Seite verrechnete gerechtfertigte Rücklastspesen in Rechnung stellen. Dies gilt jedoch nicht, wenn der Grund für die Rücklastschrift nicht vom Kunden zu vertreten ist. Wird bei der Zahlungsart mittels Erlagschein weder der Originalerlagschein verwendet noch die dem Kunden mitgeteilte Verrechnungsnummer angegeben, sodass eine Zuordnung erheblich erschwert wird, so tritt die schuldbefreiende Wirkung erst mit der richtigen Zuordnung ein, soweit diese unverzüglich erfolgt. **Allfällige, durch die jeweilige Zahlungsart bedingte vereinbarungsgemäße** Kostenunterschiede (§ 25 Abs. 4 Z 2b TKG) finden sich in der gegenüber dem Kunden anwendbaren Orange Entgeltübersicht (s. oben, Punkt I.4). 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.) für die Parteien 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 namentlich 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, zB in Gestalt von Entschädigungen im Rahmen der zur Verfügung gestellten Dienstqualität;
- e) nach erfolgter Mahnung unter Androhung dieses Schritts und gesetzter Nachfrist von mindestens 14 Tagen weiter in Zahlungsverzug ist;
- f) sich im Konkurs – bei juristischen Personen auch in Liquidation – befindet oder eine Konkursöffnung 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; eine außerordentliche Kündigung aus diesem Grund ist auch dann nicht möglich, wenn die Vertragsauflösung die Unternehmensfortführung des Kunden gefährden könnte;

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 insb. 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(svereinbarung)en 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 (Sperrung) berechtigt, wenn und soweit hierfür ein wichtiger Grund im Sinne der vorstehenden lit. a) bis k) vorliegt und die Unzumutbarkeit einer über diese Einschränkung hinausgehende Leistungserbringung nach sich zieht. Die passive Erreichbarkeit bleibt im Sperrfall jedenfalls aufrecht, ebenso der Zugang zu Notrufen.

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 unverzüglicher Verständigung des Kunden. Zur Sperre bei Verlust von SIM-Karte oder Kundenkenndaten siehe Punkt I. 15.

Inwiefern bei gerechtfertigter, vom Kunden zu vertretender Sperre eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt werden kann, ist der gegenüber dem Kunden anwendbaren Entgeltübersicht zu entnehmen. 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 insb. 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, zB 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 schriftlicher Form, etwa auf einer periodisch erstellten Rechnung (§ 25 Abs. 3 TKG 2003) eine Benachrichtigung des Kunden über deren wesentlichen Inhalt und den Zeitpunkt des Inkrafttretens. Der Kunde ist – auch ausweislich der Benachrichtigung – 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.

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 schuldbefreiende Wirkung einhergeht.

14. VERGÜNSTIGUNGEN, FREI-/INKLUDIERTER MENTEN

Allfällige dem Kunden gewährte Vergünstigungen oder ähnliche vom Kunden nicht unmittelbar abzugeltende Vorteile (zB Bonifikationen wie Webshop-Bonus etc., Gratisgutschriften), 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. inkludierter 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 gegenüber dem Kunden anwendbare Orange Entgeltübersicht. Der Kunde wird im Zuge des Vertragsabschlusses auf seine Abrechnungsperiode hingewiesen. Die Informationen über die Abrechnungsperiode sind auch über die Kostenkontrolle auf www.orange.at abrufbar und werden dem Kunden auf den Rechnungen mitgeteilt.

15. SIM KARTE, ENDGERÄTE, KUNDENKENN DATEN

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.

Kundenkenn Daten: 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 insb. die Bekanntgabe 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. Kundenkenn Daten sind jedenfalls geheim zu halten und getrennt von Endgerät bzw. SIM-Karte aufzubewahren.

Ein allfälliger Verlust der Verfügungsgewalt über eine SIM Karte (insb. Verlorengelien, Diebstahl) ist unverzüglich, sofern tunlich: telefonisch unter der auf der jeweiligen Rechnung wiedergegebenen Nummer, an Orange zu melden (diese Service-Rufnummer findet sich auch im Impressum unter www.orange.at). Sinngemäßes gilt im Falle eines Verlustes der Sicherungsfunktion von Kundenkenn Daten. Orange veranlasst unverzüglich nach Meldungslegung die Sperre bzw. die Änderung der Kundenkenn Daten. 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 Verlorengelien 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 (zB Ausnützen von Schwachstellen in der Orange-EDV).

Für Wertkarten siehe insb. auch Punkt II. 6.

Hinsichtlich der mit den Kunden vereinbarten Funktionsbeschränkung ihres Orange Endgerätes auf Orange SIM Karte (SIM Lock) ist ein Entsperren abhängig von Tarif und Endgerät in unseren Shops und über den Orange Kundendienst möglich. Details sind in der gegenüber dem Kunden anwendbaren Entgeltübersicht ersichtlich.

16. RUFNUMMERN ANZEIGE

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 kostenlose Notrufnummer, diese lautet 112.

Weiters sind auch Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (im Sinne von § 18 KEM-Verordnung) kostenfrei möglich.

Sämtliche Notrufträger können auch ohne Orange SIM Karte kontaktiert werden.

18. GEOGRAPHISCHE VERFÜGBARKEIT UND DIENSTEQUALITÄT, SICHERHEIT

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 Dienstbringung 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 netzimmanent erforderlichen technischen (insb. 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.

Die angebotenen Dienste werden von Orange regelmäßig teilautomatisiert überprüft und gemessen, um Kapazitätsauslastungen oder Überlastungen von Netzverbindungen zu vermeiden, wobei dieses Verfahren keine Auswirkung auf die aktuelle Verfügbarkeit und Dienstqualität hat. Weitere Informationen zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs und Informationen über mögliche, die geschuldete Dienstqualität jedenfalls unberührt lassende, Auswirkungen dieser Verfahren auf die zukünftige Dienstqualität sind unter orange.at/datenverkehr abrufbar.

Orange unterhält ständige organisatorische und technische Einrichtungen (Zutrittskontrollen, Firewalls, Virenschutz, etc), um Sicherheits- und Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen seines Netzes verhindern bzw. darauf reagieren zu können. Da diese Einrichtungen einem ständigen technischen Wandel zwecks Wahrung des jeweiligen Standes der Technik unterzo-

gen sind, werden sie regelmäßig, sowie im Bedarfsfall überprüft und angepasst. Mehr zu diesem Thema ist unter orange.at/sicherheit abrufbar.

19. SCHADENSHAFTUNG VON ORANGE

Orange haftet **gegenüber Kunden, die als Unternehmer im Sinne des KSchG gelten**, nicht für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Personenschäden sowie bei Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz:

Gegenüber Kunden, die als Unternehmer im Sinne des 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, insb. 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 immaterialgüterrechtlichen 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- UND VERWENDUNG, TEILNEHMERVERZEICHNIS

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 (zB E-Mail-Adresse), 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 für die genannten Zwecke an personenbezogenen Daten des Kunden, die Orange von Seiten des Kunden zur Verfügung gestellt wurden: Geschlecht, Geburtsdatum, Rechnungsanschrift, Bank- oder Kreditkartenverbindung, Nachweis für das Vorliegen einer Zeichnungs- bzw. Vertretungsbefugnis und Beruf.

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 kostenlos widerruflichen – Zustimmung des Kunden verwendet Orange Stamm- und Verkehrsdaten sowie Kundendaten betreffend Geschlecht, Geburtsdatum, Beruf, 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 kostenlos widerruflich – zu, dass Kundenstammdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen (TKG 2003, Datenschutzgesetz DSG 2000) an – jeweils behördlich befugte – Kreditschutzverbände, Kreditinstitute, weiters Gewerbetreibende, die zur Ausübung des Gewerbes der Auskunfteien über Kreditverhältnisse berechtigt sind (§ 152 GewO), 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. Im Übrigen erfolgt eine solche Löschung aufgrund gesetzlicher Verpflichtung (§ 99 TKG), sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und die Entgelte nicht innerhalb einer Frist von drei Monaten schriftlich beansprucht wurden; sie unterbleibt jedoch, soweit erforderlich, wenn (a) ein fristgerechter Einspruch erhoben wurde, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann, (b) die Rechnung nicht beglichen wurde, bis zum Ablauf jener Frist, bis zu der der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann, oder (c) ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet wurde, bis zur endgültigen Entscheidung (einschließlich eines rechtswirksamen Vergleichs).

Siehe im Übrigen auch Punkt I. 7.

Der Kunde hat das Recht, sich in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse eintragen zu lassen. Alternativ kann er sich für eine Geheimnummer entscheiden. Allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse sind das Telefonbuch, telefonische Auskunftsdienste sowie elektronische Teilnehmerverzeichnisse. Für folgende Daten erfolgt dabei die Eintragung jedenfalls unentgeltlich: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Rufnummer und, sofern der Kunde dies wünscht, die Berufsbezeichnung. Mit Zustimmung des Kunden können noch zusätzliche personenbezogene Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden.

22. DATENÄNDERUNGEN UND ERKLÄRUNGSZUGANG

Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von wesentlicher Bedeutung sind, hat der Kunde Orange unverzüglich mitzuteilen. Hierzu zählen jedenfalls (soweit bekanntgegeben) 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, Faxadresse und/oder E-Mail-Adresse können dorthin vorgesehene Übermittlungen an die zuletzt bekannt gegebene Adresse erfolgen.

II. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR WERTKARTE

1. LEISTUNGSUMFANG

Im Vergleich zu Mobilkommunikation ohne Wertkarte können sich umfängliche Abweichungen bei den zur Verfügung stehenden (insb. Daten-)Dienstleistungen 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. Der Kunde kann auch die Option einer namentlichen Registrierung wählen.

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 nach neun Monaten einen Warnhinweis per SMS und nach zwölf Monaten eine Erinnerung per SMS, 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 – vorbehaltlich einer wirksamen außerordentlichen Kündigung – 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, außer im Fall einer von Orange verschuldeten außerordentlichen Kündigung durch den Kunden, 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, zB mittels SMS, hingewiesen.

6. SIM-KARTE, KUNDENKENNDATEN

Bei Verlust der Verfügungsgewalt über die SIM-Karte bzw. der Sicherungsfunktion der Kundenkenn-daten hat der Kunde die Möglichkeit, durch entsprechende Meldung eine von Orange ihrerseits unverzüglich durchgeführte Sperre bzw. Änderung der Kundenkenn-daten 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 den Einspruch und 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 als Unternehmer 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.

Orange Austria Telecommunication GmbH, Brünner Straße 52, 1210 Wien