

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**  
der  
**Raiffeisen e-force GmbH.,**  
**1020 Wien, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1**  
**Version 7.0 – März 2013**

**1. Anwendungsbereich**

- 1.1. Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Regelung der Geschäftsbeziehungen und der Rechtsgeschäfte zwischen der Raiffeisen e-force GmbH. (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt) und deren Kunden (nachfolgend kurz „Auftraggeber“, „Kunde“ oder gemeinsam „Vertragspartner“ genannt). Die Geschäftsbeziehungen und Rechtsgeschäfte umfassen unter anderem Werkleistungen, Serviceleistungen, Wartungs- und Supportleistungen in den Bereichen der Telekommunikation, der automatisierten Datenverarbeitung, der Erarbeitung von Organisationskonzepten, der Programmerstellung, der Regelungen des technischen Kundendienstes und der Beratungs- und Schulungsdienstleistungen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auch dann anzuwenden, wenn die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen nicht in direktem Zusammenhang mit den in Punkt 1.1 aufgezählten Leistungen stehen.
- 1.2. Unter „Kunden“ werden Unternehmen verstanden, für welche die Verträge zum Betrieb ihres Unternehmens gehören (keine Verbraucher laut §1 Abs 1 Z 2 KSchG).
- 1.3. Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Geschäftsverkehr zwischen dem Auftragnehmer und seinen Kunden. Sie sind Bestandteil aller Verträge zwischen dem Auftragnehmer und seinen Kunden, auch wenn bei künftigen Vertragsabschlüssen nicht nochmals darauf Bezug genommen wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, außer der Auftragnehmer stimmt ihrer Anwendung ausdrücklich und schriftlich zu.
- 1.4. Im Falle von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden, die denen des Auftragnehmers widersprechen, entfalten die AGB des Auftragnehmers Rechtswirksamkeit.
- 1.5. Diese AGB gelten für den Fall, dass in den Verträgen zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer keine abweichenden Vereinbarungen und Nebenabreden getroffen wurden, denen Raiffeisen e-force GmbH. ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.
- 1.6. Allfällige Besondere Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers gelten in dem Umfang, in dem sie diese AGB ergänzen und ihnen nicht widersprechen.

## 2. Änderungen der AGB

- 2.1. Änderungen der AGB können von der Raiffeisen e-force GmbH. vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website der Raiffeisen e-force GmbH. ([www.e-force.at](http://www.e-force.at)) abrufbar bzw. steht dort zum Download und Ausdruck bereit und wird dem Kunden auf Wunsch auch zugesandt.
- 2.2. Sofern AGB Änderungen Kunden nicht ausschließlich begünstigen, wird eine Kundmachung der Änderungen mindestens zwei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird Raiffeisen e-force GmbH. den Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderungen ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst und in geeigneter Form schriftlich mitteilen. Raiffeisen e-force GmbH. wird Kunden bei dieser Mitteilung gleichzeitig darauf hinweisen, dass sie berechtigt sind, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos zu kündigen.

## 3. Zustandekommen des Vertrages und Leistungsumfang

- 3.1. Ein Vertrag zwischen der Raiffeisen e-force GmbH. und dem Kunden tritt mit der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit. Der Beginn der wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner wird für jede einzelne Leistung auf der Basis der entgeltpflichtigen Inbetriebnahme festgelegt.
- 3.2. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den (allfälligen) sich darauf beziehenden (bei Unternehmern schriftlichen) Vereinbarungen der Vertragsparteien.
- 3.3. Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmerendeinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von der Raiffeisen e-force GmbH. beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume, etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und alle erforderlichen Aufklärungen leisten (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.
- 3.4. Raiffeisen e-force GmbH. übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der kundeneigenen Telekommunikationseinrichtungen (wie insbesondere Nebenstellenanlagen, Fax- oder Telefonapparate sowie PCs und Modems, Funkeinrichtungen, etc.).
- 3.5. Raiffeisen e-force GmbH. trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird und übernimmt regelmäßige Messungen des Netzes um Überlastungen zu vermeiden, die sich am aktuellen Stand der Technik orientieren. Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen des Pkt 8.
- 3.6. Kunden können allfällige Störungen werktags in der Zeit von Montag bis Freitag, in der Zeit von 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr bei dem von der Raiffeisen e-force GmbH. eingerichteten telefonischen Kundenservice melden.
- 3.7. Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche Raiffeisen e-force zu verantworten hat, werden, wenn nicht vertraglich anders vereinbart, innerhalb von zwei Kalenderwochen behoben. Bei Überschreitung dieser Frist steht dem Kunden eine Gutschrift gemäß Entgeltbestimmungen pro Woche zu. Dies gilt nicht, wenn die Störungsbehebung wegen Leistungen von Dritten verzögert wird.

- 3.8. Der Kunde hat Raiffeisen e-force GmbH. bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und der Raiffeisen e-force GmbH. oder von ihr beauftragten Dritten zur Ermöglichung der Störungsbehebung – soweit erforderlich – zu seinen Geschäftsräumen unter entsprechender Vorankündigung jederzeit freien und gesicherten Zutritt zu gewähren sowie ihnen die notwendigen Arbeitsmittel (z.B. Raum, Telefon, Computer) kostenlos zur Verfügung zu stellen. Wird Raiffeisen e-force GmbH. bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren, schuldhaften Irrtum beauftragt wurde, bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der Raiffeisen e-force GmbH. jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand gemäß Entgeltbestimmungen zu ersetzen.
- 3.9. Alle vom Kunden gelieferten Geräte, Daten, Kontrollzahlen, Programme und andere zur Leistungserbringung erforderlichen Angaben müssen in einem für die Erbringung der Leistung geeigneten Zustand sein. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, erhaltene Daten und Informationen auf deren logischen Gehalt zu prüfen. Den Auftragnehmer trifft keine Warnpflicht im Sinne des § 1168a ABGB.
- 3.10. Der Versand sämtlicher Materialien und Unterlagen zum Auftragnehmer bzw. zu seinen jeweiligen, auch vorübergehenden Betriebsstellen und zurück erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Dasselbe gilt für den Informationstransport über Datenfernübertragungseinrichtungen.
- 3.11. Wünscht der Kunde eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges und erfordert dies eine umfangreiche Überprüfung, so wird der dafür erforderliche Aufwand vom Auftragnehmer entsprechend der aktuellen Stundensätze verrechnet.
- 3.12. Beratungs- und Produktinformationsgespräche vor und während des Vertragsabschlusses dienen allein der Kundeninformation.
- 3.13. Dem Kunden verkaufte Waren oder Geräte stehen bis zur vollständigen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) unter Eigentumsvorbehalt des Auftragnehmers. Der Kunde hat in dieser Zeit für die ordnungsgemäße Instandhaltung auf seine Kosten Sorge zu tragen. Sofern dem Kunden von der Raiffeisen e-force GmbH. Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum der Raiffeisen e-force GmbH., selbst dann, wenn sie installiert worden sind und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend an Raiffeisen e-force GmbH. zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis in Rechnung gestellt, sofern nicht anderes vereinbart wurde. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Schonung zu verwenden; bei einer Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von gemieteten Endgeräten sowie Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von der Raiffeisen e-force GmbH. oder von deren Beauftragten vorgenommen.

#### 4. Leistungsausführung

- 4.1. Die Leistung wird vom Auftragnehmer zu den im gesonderten Vertrag vereinbarten Bedingungen und Terminen erbracht.
- 4.2. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach Wahl des Auftragnehmers in den Geschäftsräumlichkeiten des Kunden oder den Betriebsstellen des Auftragnehmers oder an sonstigen geeigneten Orten (z.B. Betriebsstellen eines Subunternehmers). Die Auswahl der die Arbeiten durchführenden Mitarbeiter obliegt dem Auftragnehmer, welcher auch berechtigt ist, hierfür Dritte heranzuziehen.
- 4.3. Die Übergabe von technischen Anlagen samt Zubehör erfolgt mit der Übernahme durch den Kunden oder, sofern die Versendung vereinbart wurde, mit der Übernahme durch den Transporteur am vereinbarten Lieferort (das ist im Zweifel der Ort der Leistungserbringung/-durchführung) zum vereinbarten Lieferzeitpunkt. Sofern der Kunde die vereinbarte Leistung nicht übernimmt, gilt die Leistung mit der Bereitstellung am Lieferort als an den Kunden übergeben. Die Gefahr geht mit der Übernahme auf den Kunden über.
- 4.4. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber das System zur Abnahme stellen. Getrennt testbare Teile des Systems können zur Teilabnahme gestellt werden. Nach Inbetriebnahme der vertraglich definierten Leistungen hat der Kunde drei Werkzeuge lang Zeit, die Abnahme durchzuführen. Eine fehlerhafte Installation ist vom Kunden an Raiffeisen e-force GmbH, innerhalb dieser 3-Werktags-Frist zu melden. Unterbleibt diese Meldung, gilt die Installation als erfolgreich abgeschlossen.
- 4.5. Sofern nichts anders vereinbart wurde, obliegt die Durchführung von Anwendertests bzw. Programmtests dem Kunden, wobei die Testdaten vom Kunden selbst beizustellen sind.
- 4.6. Die Vertragspartner sind während der Leistungserbringung für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle ihrer jeweils eingesetzten eigenen Mitarbeiter verantwortlich.
- 4.7. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer ordnungsgemäßen Sicherung der Daten und Programme zu den vom Auftragnehmer festgesetzten Sicherungszyklen. Die Sicherung von Daten auf dezentralen Systemen (externen Servern, Endplätzen) ist gesondert zu vereinbaren.
- 4.8. Eine allfällige Verantwortung für die Aufbewahrung von Buchungsunterlagen und der Einhaltung aller anderen damit im Zusammenhang stehenden handels- und steuerrechtlichen Bestimmungen obliegt dem Kunden.
- 4.9. Schulungen können je nach Vereinbarung und je nach Umfang beim Kunden, beim Auftragnehmer oder anderorts abgehalten werden. Schulungen können bis spätestens 24 Stunden vor dem bekannt gegebenen bzw. vereinbarten Schulungstermin kostenlos storniert werden. Dies gilt jedoch nicht für von Drittanbietern zugekaufte und nicht rückgängig machbare Leistungen (z.B. Catering). Erfolgt eine Stornierung danach oder wird der Termin vom Kunden nicht wahrgenommen, so wird der gesamte Preis verrechnet.

## 5. Liefertermine, Lieferfristen, Entgelte und Entgeltänderungen

- 5.1. Die Lieferfrist beginnt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, mit dem Datum der Angebotsannahme, bzw., sofern es sich um ein unverbindliches Angebot gehandelt hat, mit dem Datum der Auftragsbestätigung, oder, sofern eine Sache zu bearbeiten ist, mit der Übergabe dieser Sache an den Auftragnehmer, bzw. nach dem Zeitpunkt, wo der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Pkt. 3.4.) geschaffen hat.
- 5.2. Raiffeisen e-force GmbH. wird sich bemühen, den Terminwünschen des Kunden nachzukommen. Sie kann allerdings nicht für die Verfügbarkeit von Leitungen der Provider oder von Kommunikationsgeräten garantieren. Wird die vereinbarte Lieferfrist aus Gründen, die von Raiffeisen e-force zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich Raiffeisen e-force, dem Kunden eine Gutschrift gemäß Entgeltbestimmungen pro Woche der Überschreitung der Bereitstellungsfrist zu gewähren, wenn die Bereitstellungsfrist um mehr als vier Wochen überschritten wird. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für den Auftragnehmer in angemessenem Umfang wegen Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt und anderer vom Auftragnehmer nicht zu vertretender Umstände, unerwarteten Ereignissen wie zum Beispiel Streik, hoheitliche Maßnahmen, Auftragsergänzungen und/oder -änderungen, sowie Verzug des Kunden.
- 5.3. Die vereinbarten Entgelte werden den gesetzlichen Grundlagen entsprechend in Euro und grundsätzlich ohne Umsatzsteuer angegeben. Es wird zwischen monatlichen fixen (z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Grundgebühr für die Mietleitung, Portkosten und für die allfällige Miete und Wartung von Endgeräten und Zubehör), variablen (z.B. abhängig vom Datentransfervolumen) und einmaligen Entgelten (z.B. Herstellung des Kundenanschlusses, Einrichtungs- und Installationsgebühren für Ports bzw. Mietleitungen) unterschieden. Das Verhältnis zwischen diesen Entgelten ist je nach Produkt verschieden, wobei die jeweiligen Entgeltbestimmungen maßgeblich sind.
- 5.4. Raiffeisen e-force GmbH. behält sich bei Änderungen der für seine Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Personalkosten, Zusammenschaltungsgebühren, Stromkosten, Telekommunikationsleitungskosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) des Entgeltes vor.
- 5.5. Das bei der Änderung von Preisen bestehende Kündigungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß einem in der Preisliste angegebenen oder sonst vereinbarten Index angepasst werden. Wurden mit dem Kunden Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.
- 5.6. Der Kunde akzeptiert bei Fair-Use-Produkten der Raiffeisen e-force GmbH. das in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegebene Fair-Use Limit. Bei permanenter Überschreitung der produktabhängigen Volumengrenze erfolgt ein angekündigtes Upgrade auf das nächsthöhere Produkt. Wird ein definierter Maximalwert permanent (d.h. in drei aufeinander folgenden Monaten) überschritten, erfolgt eine Verrechnung pro begonnenem Gigabyte.
- 5.7. Die im Vertrag angegebenen Personentage sowie Material- und Zeitangaben sind, wenn nichts anderes vereinbart wurde, unverbindliche Richtwerte. Die einem solchen Richtwert zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges. Falls der Auftragnehmer im Laufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze um mindestens 5 % überschritten werden, wird er den Kunden davon in Kenntnis setzen und die Material- und Zeitangaben sowie die Personentage und den damit einhergehenden Preis anpassen.

- 5.8. Die genannten Preise verstehen sich ab dem Standort des Auftragnehmers. Die Kosten für Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sowie allfällige Vertragsgebühren werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.
- 5.9. Falls nichts anderes geregelt wurde, sind die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen vom Kunden zu tragen, sofern die Arbeiten nicht am Standort des Auftragnehmers ausgeführt werden.
- 5.10. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere die Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils geltenden Gesetzeslage verrechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Kunden.
- 5.11. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Kunden nicht sinnvoll nutzbar. Den Beweis für die mangelnde Nutzbarkeit hat der Kunde zu führen.

## 6. Zahlungsbedingungen

- 6.1. Sofern sich aus den AGB nichts anderes ergibt bzw. nichts Abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Abrechnung jeweils zum Letzten eines Monats für den laufenden Kalendermonat. Die Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug und spesenfrei fällig. Die Zahlung erfolgt mit Überweisung oder im Bankeinzugsverfahren nach Rechnungslegung. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus dem Auftrag bzw. der Bestellung. Im Zweifel können einmalige Kosten unmittelbar nach Vertragsabschluss bzw. Lieferung, laufende verbrauchsunabhängige Kosten monatlich im Vorhinein, laufende verbrauchsabhängige Kosten monatlich im Nachhinein, verrechnet werden.

Bei Kauf wird der vereinbarte Preis nach erfolgter Installation bzw. nach Versand der Geräte in Rechnung gestellt und ist nach Erhalt der Lieferung und der Rechnung sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig.

- 6.2. Überschreitet der Kunde die Zahlungsfristen, so werden ab Eintritt der Fälligkeit Verzugszinsen im Ausmaß von 8 %-Punkten über dem von der OeNB veröffentlichten Basiszinssatz verrechnet, wobei jeweils jener Basiszinssatz, der am letzten Kalendertag eines Halbjahres gilt, für das nächste Halbjahr gilt.
- 6.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungstermine berechtigt den Auftragnehmer, nach Setzung einer qualifizierten Mahnung mit Hinweis auf eine angemessene Nachfrist von mindestens 2 Wochen und Ablauf derjenigen, die laufenden Arbeiten einzustellen und/oder vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten, z.B. Mahnkosten und außergerichtliche Rechtsanwaltskosten, sowie ein allfälliger Gewinnentgang (Verzinsung) sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 6.4. Rechte des Kunden, seine vertraglichen Leistungen nach § 1052 ABGB zur Erwirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung zu verweigern, sowie überhaupt seine gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.
- 6.5. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Lieferungen nur gegen Vorkasse oder ausreichende Sicherheit auszuführen, wenn Gründe vorliegen, die die Erfüllung eines Zahlungsanspruchs des Auftragnehmers als gefährdet erscheinen lassen.

- 6.6. Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt.
- 6.7. Sollten sich nach einer Prüfung durch Raiffeisen e-force GmbH. die Einwendungen des Kunden aus Sicht der Raiffeisen e-force GmbH. als unberechtigt erweisen, hat der Kunde binnen 1 Monat ab Zugang der Stellungnahme der Raiffeisen e-force GmbH. bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen das Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) einzuleiten und binnen eines weiteren Monats nach ergebnislosem Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Rechtsweg zu beschreiten.
- 6.8. Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang gerichtlich 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.
- 6.9. Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme der Raiffeisen e-force GmbH., bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten.
- 6.10. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Raiffeisen e-force GmbH. ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Monat ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme von Raiffeisen e-force auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.
- 6.11. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Raiffeisen e-force GmbH. kann den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen (§71 Abs. 2 TKG).
- 6.12. Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw. falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem Durchschnitt der vorhandenen Rechnungsbeträge entspricht, soweit der Betreiber einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.
- 6.13. Gegen Ansprüche von der Raiffeisen e-force GmbH. kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten Ansprüchen aufrechnen.
- 6.14. Die Kundenfaktura enthält alle Rechnungsmerkmale gem. § 11 Umsatzsteuergesetz, die dem Kunden (sofern er dazu berechtigt ist) den Vorsteuerabzug ermöglicht.

## 7. Gewährleistung

- 7.1. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe der technischen Anlagen samt Zubehör, sollte diese nicht rechtzeitig übernommen werden, mit der Bereitstellung der Leistung bzw. mit der versuchten Übergabe zu laufen.
- 7.2. Die Gewährleistungsfrist für Softwareprodukte beginnt mit der Abnahme gem. Pkt. 4.4 zu laufen.
- 7.3. Der Auftraggeber ist zur Überprüfung der Leistung verpflichtet. Sie gilt als genehmigt, wenn nicht umgehend eine detaillierte Mängelrüge bzw. Mitteilung über den Eintritt des Schadens erfolgt. Es obliegt dem Auftraggeber, das Vorhandensein eines Mangels nachzuweisen.
- 7.4. Sofern die Unterzeichnung eines Übernahme-/Abnahmeprotokolls durch den Kunden vereinbart wurde, ist dieses Protokoll binnen einer Woche nach Übergabe der Leistung zu unterzeichnen. Erfolgt binnen dieser Frist weder eine schriftliche Reklamation noch die Unterzeichnung des Protokolls, gilt das Protokoll mit Ablauf der oben genannten Frist als unterzeichnet.
- 7.5. Bei Kommunikationseinrichtungen, welche im Eigentum des Kunden stehen, leistet Raiffeisen e-force GmbH. die Gewähr für eine mangel- und fehlerfreie Installation. Allfällige Installationsmängel oder Installationsfehler werden von der Raiffeisen e-force GmbH. im Rahmen dieser Gewährleistung kostenlos behoben. Ist durch eine mangel- bzw. fehlerhafte Installation ein Schaden an der im Eigentum des Kunden stehenden Kommunikationseinrichtung entstanden, wird Raiffeisen e-force GmbH. diesen Schaden auf ihre Kosten und nach ihrem freiem Ermessen entweder durch Reparatur, durch Austausch des beschädigten Teiles oder durch Austausch der beschädigten Kommunikationseinrichtung beheben.
- 7.6. Entsprechend der zwischen der Raiffeisen e-force GmbH. und dem Kunden getroffenen und im Nutzungsschein diesbezüglich festgehaltenen Vereinbarung werden die notwendigen Kommunikationseinrichtungen entweder:
- von Raiffeisen e-force GmbH. oder vom Kunden selbst (gemäß den technischen Spezifikationen von Raiffeisen e-force GmbH.) jeweils auf Kosten des Kunden beschafft, zum Kunden geliefert und dort durch Raiffeisen e-force GmbH. bzw. deren Partner installiert und an das EDV-System oder andere Telekommunikationssysteme des Kunden angeschlossen. Der Kunde erwirbt an den von ihm bzw. auf seine Kosten durch Raiffeisen e-force GmbH. angeschafften Kommunikationseinrichtungen Eigentum
- oder
- von Raiffeisen e-force GmbH. leihweise dem Kunden zur Verfügung gestellt und jeweils auf Kosten des Kunden zum Kunden geliefert und dort durch Raiffeisen e-force GmbH. bzw. deren Partner installiert und an das EDV-System oder andere Telekommunikationssysteme des Kunden angeschlossen. Die dem Kunden leihweise zur Verfügung gestellten Kommunikationseinrichtungen verbleiben im Eigentum von Raiffeisen e-force GmbH., wobei der Kunde - im Falle einer von ihm zu vertretenden vorzeitigen Vertragsauflösung - die gesamten Kosten für die Deinstallation und Rückstellung der Kommunikationseinrichtungen an Raiffeisen e-force GmbH. zu tragen hat.
- 7.7. Bei Kommunikationseinrichtungen, welche dem Kunden von der Raiffeisen e-force GmbH. leihweise zur Verfügung gestellt und installiert werden, leistet Raiffeisen e-force GmbH. die Gewähr für Mängel- und Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Kommunikationseinrichtung sowie der durchgeführten Installation. Im Rahmen ihrer Gewährleistung wird Raiffeisen e-force GmbH.:

- allfällige Installationsmängel oder Installationsfehler kostenlos beheben  
und/oder
- auf eigene Kosten und nach ihrem freien Ermessen die mangelhafte Kommunikationseinrichtung (oder den mangelhaften Teil derselben) reparieren oder austauschen.

Der Kunde hat allfällige Mängel unverzüglich, längstens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach Auftreten bzw. Feststellung schriftlich oder per Telefax der Raiffeisen e-force GmbH. anzuzeigen.

Für Mängel oder Fehler, die auf:

- a) eine vom Kunden eigenmächtig und unsachgemäß vorgenommene Verkabelung;
- b) mangelhafte Stromversorgung oder Klimatisierung;
- c) unsachgemäße Bedienung der Telekommunikationseinrichtung;
- d) Fehlfunktionen der Hard- oder Softwarekomponenten infolge Computerviren;
- e) eigenmächtige, d.h. nicht von der Raiffeisen e-force GmbH. selbst oder mit ihrer vorherigen Genehmigung vorgenommene Änderungen der Telekommunikationseinrichtung;
- f) von Raiffeisen e-force GmbH. nicht zu vertretende Transportschäden;
- g) Elementarereignisse oder sonstige Ereignisse höherer Gewalt, wie insbesondere: Brand, Blitzschlag, Stromüber- oder Unterspannung, Überschwemmung, Vandalismus u. dgl.;
- h) Störung/Ausfall von Zuführungsleitungen von anderen Telekom- oder Datennetzbetreibern;

zurückzuführen sind, ist die Gewährleistung der Raiffeisen e-force GmbH. ausgeschlossen. Raiffeisen e-force GmbH. leistet weiter keinerlei Gewähr für die völlige Fehler- oder Störungsfreiheit der Datenübertragung.

- 7.8. Es gilt eine Garantiedauer von zwölf Monaten, beginnend mit der Inbetriebnahme, als vereinbart.
- 7.9. Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung gemäß den aktuellen Stundensätzen des Auftragnehmers gemäß Entgeltbestimmungen verrechnet.

## **8. Haftung, Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden**

- 8.1. Raiffeisen e-force GmbH. haftet ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, im Falle von Personenschäden auch bei leichter Fahrlässigkeit, wobei der Kunde das Vorliegen von Fahrlässigkeit oder Vorsatz jeweils beweisen muss.
- 8.2. Voraussetzung für die Geltendmachung jeglicher Ansprüche gegen Raiffeisen e-force GmbH. ist die unverzügliche und schriftliche detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.
- 8.3. Raiffeisen e-force GmbH. betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, dass diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

- 8.4. Raiffeisen e-force GmbH. behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, wenn sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen der Raiffeisen e-force GmbH. unabhängig sind.
- 8.5. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Dienstleistungen kommen. Raiffeisen e-force GmbH. haftet für derartige Ausfälle nicht, sofern sie nicht von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden.
- 8.6. Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. Raiffeisen e-force GmbH. übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird keine Haftung für Datenverluste übernommen.
- 8.7. Weiters haftet Raiffeisen e-force GmbH. nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für von ihm erhaltene E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren, Schadprogramme, etc.) sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage der Raiffeisen e-force GmbH. oder über eine Information durch Raiffeisen e-force GmbH. erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). Raiffeisen e-force GmbH. übernimmt dafür keine Haftung. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 8.8. Raiffeisen e-force GmbH. haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.
- 8.9. Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.
- 8.10. Der Kunde haftet für Schäden, die er schuldhaft durch missbräuchliche Nutzung der durch Raiffeisen e-force GmbH. bereitgestellten Services aus der Nutzung seines Anschlusses bzw. seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) verursacht, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von der Raiffeisen e-force GmbH. zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche der Raiffeisen e-force GmbH. bleiben unberührt.
- 8.11. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber der Raiffeisen e-force GmbH. die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen.
- 8.12. Der Kunde verpflichtet sich, Raiffeisen e-force GmbH. vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letztere wegen vom Kunden in den Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird Raiffeisen e-force GmbH. in Anspruch genommen, so steht ihr allein die Entscheidung zu, wie sie reagiert (Streiteinlassung, Vergleich etc); der Kunde kann diesfalls - außer im Fall groben Verschuldens der Raiffeisen e-force GmbH. - nicht den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben.
- 8.13. Der Kunde ist verpflichtet, Raiffeisen e-force GmbH. von jeglicher Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um der Raiffeisen e-force GmbH. die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor er andere Unternehmen mit einer Problembeseitigung beauftragt. Verletzt der Kunde diese

Verständigungspflicht, übernimmt Raiffeisen e-force GmbH. für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten eines vom Kunden beauftragten Dritten), keine Haftung.

- 8.14. Bei Firewalls, die von der Raiffeisen e-force GmbH. aufgestellt, betrieben und/oder überprüft wurden, geht Raiffeisen e-force GmbH. prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt im Rahmen des jeweiligen Stands der Technik vor. Raiffeisen e-force GmbH. weist allerdings darauf hin, dass absolute Sicherheit durch Firewall-Systeme nicht gewährleistet werden kann. Es wird daher die Haftung von der Raiffeisen e-force GmbH. aus dem Titel der Gewährleistung oder des Schadenersatzes für allfällige Nachteile ausgeschlossen (dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit), die dadurch entstehen, dass installierte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden. Raiffeisen e-force GmbH. weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Vertragspartners oder seiner Gehilfen und Mitarbeiter ebenso nicht übernommen wird, wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis der Raiffeisen e-force GmbH..
- 8.15. Die Haftung der Raiffeisen e-force GmbH. für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen (dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit).
- 8.16. Stehen dem Kunden schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch von der Raiffeisen e-force GmbH. für andere Kunden der Raiffeisen e-force GmbH. gespeicherte Informationen in seinen Rechten verletzt wurde, haftet Raiffeisen e-force GmbH. (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn er keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hat oder der Hinweis auf die Rechtsverletzung nicht im Sinne des ISPA Code of Conduct – Allgemeine Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers, abrufbar auf [www.ispa.at](http://www.ispa.at), qualifiziert ist.
- 8.17. Der Auftragnehmer haftet für sämtliche Schäden nur nach Maßgabe der folgenden Punkte:
  - a) Bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz, vorsätzlicher Schadensverursachung und Personenschäden haftet der Auftragnehmer uneingeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.
  - b) Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung des Auftragnehmers, soweit gesetzlich zulässig, jedenfalls mit EUR 10.000,- begrenzt.

## 9. Vertragsdauer, Kündigung und Sperre

- 9.1. Zwischen den Vertragspartnern abgeschlossene Verträge über den Bezug von Dienstleistungen oder sonstigen Dauerschuldverhältnissen sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- 9.2. Der Vertrag kann, wenn nicht vertraglich anders vereinbart, jeweils zum Ende eines Kalendermonats unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden, wobei der Kunde in der laut Nutzungsvertrag vereinbarten Zeit auf die Ausübung seines ordentlichen Kündigungsrechtes verzichtet.
- 9.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch Raiffeisen e-force GmbH..
- 9.4. Raiffeisen e-force GmbH. ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 70 TKG 2003 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung

oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt.

- 9.5. Als wichtige Gründe für eine Vertragsauflösung gelten:
- Zahlungsverzug und nach Setzung einer qualifizierten Mahnung mit Hinweis auf eine angemessene Nachfrist von mindestens 2 Wochen und Ablauf derjenigen (qualifizierter Zahlungsverzug);
  - die Beantragung eines außergerichtlichen Ausgleichsversuches;
  - die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden;
  - die Einleitung eines Liquidationsverfahrens;
  - der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes;
  - ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen;
  - wenn der Auftraggeber selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt;
  - wenn der Auftraggeber einen Datentransfer verursacht, welcher die Sicherheit oder Stabilität des Netzes gefährdet
  - Tod eines Vertragspartners
  - wenn sich die technische oder wirtschaftliche Undurchführbarkeit des Projekts herausstellt (das Projekt gilt als wirtschaftlich undurchführbar, wenn die Aufwände auf einer der beteiligten Seiten sich um mehr als 25 % gegenüber den anfangs geschätzten erhöhen);
  - wenn sich während des Projektes herausstellt, dass der Auftraggeber den Auftragnehmer vor Vertragsabschluss in wesentlichen Punkten unvollständig oder falsch informiert hat und die Durchführung daher nicht möglich ist;
  - bei fehlender Befugnis des Auftraggebers.
- 9.6. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sind beide Vertragspartner zu einer vorzeitigen Auflösung des Vertrages berechtigt, wenn die vertragswidrige handelnde Vertragspartei - trotz schriftlicher Aufforderung durch den anderen Vertragspartner - innerhalb von 14 Tagen ab Zugang einer derartigen Aufforderung ihr vertragswidriges Verhalten nicht einstellt bzw. die Folgen des von ihr zu vertretenden vertragswidrigen nicht beseitigt.
- 9.7. Im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung aufgrund von qualifiziertem Zahlungsverzug des Kunden bleiben die Ansprüche der Raiffeisen e-force GmbH. auf Zahlung des vereinbarten Leistungsentgelts in vollem Umfang bestehen. Mit der vorzeitigen Vertragsauflösung sind sämtliche - auch noch nicht abgerechneten - Entgelte der Raiffeisen e-force GmbH. für ihre bis zur Vertragsauflösung dem Kunden erbrachten Leistungen fällig.
- 9.8. Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw. Dienstabschaltung, die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, erfolgen, lassen den Anspruch der Raiffeisen e-force GmbH. auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum nächsten Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.
- 9.9. Überhaupt kann stets, wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen der Raiffeisen e-force GmbH. gefährdet erscheint, die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden; dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Kunden bereits wegen Zahlungsverzug mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die Raiffeisen e-force GmbH. zu einer vorzeitigen Vertragsauflösung gem. Pkt. 9.3 bis einschließlich 9.7 berechtigen würden.
- 9.10. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, Raiffeisen e-force GmbH. zur

Fortsetzung der vereinbarten Dienstleistung nicht mehr verpflichtet ist. Raiffeisen e-force GmbH. ist daher zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Inhaltsdaten berechtigt. Der rechtzeitige Abruf, die Speicherung und Sicherung solcher Inhaltsdaten vor Beendigung des Vertragsverhältnisses liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung kann der Kunde daher keinerlei Ansprüche der Raiffeisen e-force GmbH. gegenüber ableiten.

## 10. Datenschutz

- 10.1. Raiffeisen e-force GmbH. und ihre Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gemäß § 93 TKG 2003 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.
- 10.2. Der Kunde kann der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz der Raiffeisen e-force GmbH. ist, oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.
- 10.3. Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes 2003 verpflichten sich die Vertragspartner, Stammdaten nur im Rahmen der Leistungserbringung und nur für die im Vertrag vereinbarten Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 98 TKG 2003. Soweit Raiffeisen e-force GmbH. gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird Raiffeisen e-force GmbH. dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.
- 10.4. Raiffeisen e-force GmbH. wird aufgrund § 92, Abs 3, Z 3 und § 97 (1) TKG 2003 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und verarbeiten: Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail-Adresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformation, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenthaltung des Vertragsverhältnisses.
- 10.5. Stammdaten werden gemäß § 97 Abs 2 TKG von der Raiffeisen e-force GmbH. spätestens nach der Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.
- 10.6. Raiffeisen e-force GmbH. wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten erforderlich sind, insbesondere Source-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 99 (2) TKG 2003 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung, sofern der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb der Frist von drei Monaten nicht schriftlich beeinsprucht wurde, rechtlich angefochten werden kann. Im Streitfall wird Raiffeisen e-force GmbH. diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung zu stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird Raiffeisen e-force GmbH. die Daten nicht löschen. Ansonsten wird Raiffeisen e-force GmbH. Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

- 10.7. Inhaltsdaten werden von der Raiffeisen e-force GmbH. nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird Raiffeisen e-force GmbH. gespeicherte Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten ein Dienstmerkmal, wird Raiffeisen e-force GmbH. die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen.
- 10.8. Der Kunde erteilt seine jederzeit widerrufliche Zustimmung dazu, dass Verkehrsdaten zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten der Raiffeisen e-force GmbH., sowie zur Bereitstellung von Dienste mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen.
- 10.9. Der Kunde erklärt sich einverstanden, von der Raiffeisen e-force GmbH. Werbung und Informationen betreffend Produkte und Services der Raiffeisen e-force GmbH. in angemessenem Umfang per E-Mail oder per Post zu erhalten. Dabei bleiben die Daten des Kunden einschließlich seines Namens und seiner E-Mail-Adresse ausschließlich bei der Raiffeisen e-force GmbH. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen.
- 10.10. Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetz (ECG) zur Kenntnis, wonach Raiffeisen e-force GmbH. unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen. Raiffeisen e-force GmbH. wird bestrebt sein, die von der ISPA (Verein Internet Service Providers Austria) entwickelten „Allgemeinen Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers“, abrufbar unter [www.ispa.at](http://www.ispa.at) zu beachten und ihnen zu entsprechen.

## 11. Datensicherheit

- 11.1. Raiffeisen e-force GmbH. schützt die auf ihren Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Raiffeisen e-force GmbH. kann jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Raiffeisen e-force GmbH. gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden.

Raiffeisen e-force GmbH. stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des der Einrichtungen des ISP wird dieser je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## 12. Besondere Bestimmungen für die Lieferung und Erstellung von Software

- 12.1. Bei individuell von der Raiffeisen e-force GmbH. erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine von beiden Vertragsparteien gegengezeichnete Leistungsbeschreibung (Systemanalyse, Pflichtenheft, etc.) bestimmt. Die Lieferung umfasst den auf den bezeichneten Anlagen ausführbaren Programmcode und eine Programmbeschreibung. Die Rechte an den Programmen und der Dokumentation verbleiben zur Gänze bei der Raiffeisen e-force GmbH., sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.
- 12.2. Bei der Lieferung von Software räumt Raiffeisen e-force GmbH., sofern nicht schriftlich anderes vereinbart ist, dem Kunden eine nicht übertragbare, (nicht ausschließliche) Werknutzungsbewilligung an der Software ein, wobei der Kunde die für die Software jeweils geltenden Lizenzbedingungen, auch wenn es sich um Software von Dritten handelt, akzeptiert. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass bei der entgeltlichen Zurverfügungstellung von Lizenzen für Software weiterhin der Softwarehersteller Eigentümer dieser Software ist und dass eine Verwendung über den vereinbarten Rahmen

hinaus unrechtmäßig ist. Die Werknutzungsbewilligung des Kunden gilt, selbst nach Bezahlung, ausschließlich zu eigenen Zwecken. Bei Verstößen wird der Kunde der Raiffeisen e-force GmbH. schad- und klaglos stellen. Der Kunde hat im Rahmen seiner Möglichkeit jedenfalls an einer allfälligen Schadensvermeidung mitzuwirken.

- 12.3. Bei Verwendung lizenzierter Software Dritter ist der Kunde verpflichtet, vor Verwendung dieser Software die Lizenzbestimmungen einzusehen und einzuhalten. Für vom Kunden abgerufene Software, die als "Public Domain" oder als "Shareware" qualifiziert ist oder die von der Raiffeisen e-force GmbH. nicht erstellt wurde, wird keinerlei Gewähr übernommen. Der Kunde hat die für solche Software vom Autor angegebenen Nutzungsbestimmungen und allfälligen Lizenzregelungen zu beachten und jede Weitergabe der Software an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, zu unterlassen. Jedenfalls hält der Kunde Raiffeisen e-force GmbH. von Ansprüchen Dritter wegen Verletzung obiger Verpflichtungen zur Gänze schad- und klaglos.
- 12.4. Raiffeisen e-force GmbH. übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software allen Anforderungen des Kunden entspricht, es sei denn, dies wäre ausdrücklich zum Vertragsinhalt erhoben worden; dass die gelieferte Software mit anderen Programmen des Kunden zusammenarbeitet; weiters, dass die Programme ununterbrochen und fehlerfrei laufen (sofern nicht ein Mangel im Sinn des Gewährleistungsrechts vorliegt) oder, dass alle Softwarefehler behoben werden können.
- 12.5. Werden von Raiffeisen e-force GmbH. gleichzeitig Hard- und Software geliefert, so berechtigen allfällige Mängel der Software den Kunden nicht, auch hinsichtlich des Vertrages, welcher der Nutzung oder Lieferung der Hardware zugrunde liegt, zurückzutreten. Dasselbe gilt hinsichtlich vereinbarter Dienstleistungen. Insbesondere berechtigen Mängel der gelieferten Hard- oder Software nicht zum Rücktritt hinsichtlich des Vertrags über die Erbringung von Internetdienstleistungen. All dies gilt nicht, falls unteilbare Leistungen iSv § 918, Abs 2, ABGB vorliegen.

### **13. Rechtswahl / Gerichtsstand**

- 13.1. Die Rechtswirksamkeit, Auslegung und Erfüllung aller Verträge des Auftragnehmers unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Bestimmungen über die Rechtswahl sowie mit Ausnahme der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UNCITRAL-Kaufrechtsübereinkommen, CISG).
- 13.2. Für die Beilegung von Streitigkeiten über die Gültigkeit des Vertrages, aus dem Vertrag und nach Beendigung des Vertrages wird das dem Streitwert nach sachlich zuständige Gericht für Handelssachen in 1010 Wien ausschließlich für zuständig erklärt.

### **14. Sonstige Bestimmungen**

- 14.1. Der Kunde verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftragnehmers, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen.
- 14.2. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmer zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 14.3. Raiffeisen e-force GmbH. ist ermächtigt, ihre Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu übertragen. Der Kunde stimmt diesem Rechtsübergang hiermit vorweg zu und wird von diesem verständigt werden.

- 14.4. Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung der Raiffeisen e-force GmbH.. Sofern ein Wiederverkauf vereinbart wurde, sind Wiederverkäufer jedenfalls zur Überbindung dieser Geschäftsbedingungen an ihre Vertragspartner verpflichtet und stellen Raiffeisen e-force GmbH. diesbezüglich schad- und klaglos.
- 14.5. Eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.
- 14.6. Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer der Raiffeisen e-force GmbH. haben keine Vollmacht, für Raiffeisen e-force GmbH. Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegen zu nehmen.
- 14.7. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch der übrige Inhalt des Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenarbeiten, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.
- 14.8. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB, des Auftrages oder sonstiger Vertragsbestandteile bedürfen der Schriftform (dem Schriftformerfordernis wird auch durch unterschriebenes Telefax Rechnung getragen), das gilt insbesondere auch für das Abgehen von diesem Schriftlichkeitsgebot.
- 14.9. Alle Mitteilungen und Erklärungen des Kunden, welche dieses Vertragsverhältnis betreffen, haben schriftlich zu erfolgen.
- 14.10. Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift der Raiffeisen e-force GmbH. umgehend schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Kunden zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden. Wünscht der Kunde im Fall von Namensänderungen, die nicht rechtzeitig bekannt gegeben wurden, die Ausstellung einer neuen Rechnung, wird Raiffeisen e-force GmbH. diesem Wunsch nach Möglichkeit entsprechen; dies hindert jedoch keinesfalls die Fälligkeit der ursprünglichen Rechnung. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden.
- 14.11. Überschriften in diesen Geschäftsbedingungen dienen lediglich der Übersichtlichkeit und haben keine normative Bedeutung, begrenzen oder erweitern nicht den Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen und dienen nicht der Interpretation.