

# Allgemeine Geschäftsbedingungen



der UPC Telekabel Wien GmbH, Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

der UPC Broadband GmbH, Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

der UPC Oberösterreich GmbH, Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

der UPC Austria Services GmbH, Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

der UPC Telekabel-Fernsehnetz Wiener Neustadt/Neunkirchen Betriebsgesellschaft m.b.H.,  
Bahngasse 8, A-2700 Wiener Neustadt

der UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.,  
Hauptplatz 13, A-2514 Traiskirchen

gültig ab 01.02.2013 für alle neu abgeschlossenen und bestehende Verträge.

Ältere AGB werden ab diesem Datum nicht mehr angewendet.

## 1 Vertragsgrundlagen

- 1.1 Der Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und uns ist geregelt durch
- den jeweiligen Einzelvertrag,
  - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), und
  - die jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB).
- 1.2 Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität.
- 1.3 Bitte beachten Sie, dass wir Verträge ausschließlich auf Grundlage unserer AGB abschließen und die Anwendung von Ihren AGB ausgeschlossen ist.
- 1.4 Unsere Mitarbeiter sind nicht berechtigt, von den AGB, EB und LB abweichende individuelle Vereinbarungen zu treffen. Schließen Sie den Vertrag als Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetzes (KSchG), dann sind individuelle Vereinbarungen trotz Fehlers einer erforderlichen Bevollmächtigung gültig, wenn Sie keine Kenntnis von der fehlenden Vollmacht hatten. Sind Sie kein Verbraucher im Sinne des KSchG, bedürfen Sie von den AGB abweichende Vereinbarungen einer schriftlichen Bestätigung von uns.
- 1.5 Die AGB und die jeweils maßgeblichen EB und LB werden auf unserer Website [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb) kundgemacht. Die AGB, EB und LB liegen auch in unseren Geschäftsstellen auf. Auf Wunsch senden wir Ihnen diese auch gerne kostenlos.
- 1.6 Informationen über alle aktuellen anwendbaren Entgelte und laufenden Aktionen erhalten Sie online auf [www.upc.at](http://www.upc.at) oder telefonisch bei unserer Service-Hotline.

## 2 Vertragsabschluss

- 2.1 Das Vertragsverhältnis kommt durch Ihre schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung (Angebot) und der Annahme durch UPC zustande. Die Annahme Ihrer Bestellung erfolgt durch
- tatsächliche Leistungsbereitstellung, oder
  - Montage durch einen von uns beauftragten Techniker, oder
  - Zustellung des Installationspaketes.
- 2.2 Zur Überprüfung Ihrer Angaben sind wir berechtigt folgende Nachweise zu verlangen:
- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis Ihrer Identität,
  - Meldezettel zum Nachweis Ihres österreichischen Wohnsitzes,
  - Nachweis Ihrer österreichischen Bankverbindung, wenn Sie mit Einziehungsermächtigung bezahlen,
  - falls erforderlich: eine Vollmacht für das Vorliegen Ihrer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis,
  - falls anwendbar: einen Nachweis Ihrer Unternehmereigenschaft (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).
- 2.3 Bei begründeten Zweifeln an Ihrer Kreditwürdigkeit können wir die Annahme Ihres Angebotes von einer angemessenen Sicherheitsleistung (zB Kautions- oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder von einer angemessenen Entgeltvorauszahlung abhängig machen.
- 2.4 Wir sind berechtigt Ihr Angebot in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere in folgenden Fällen:
- Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit uns, oder
  - unrichtige oder unvollständige Angabe bei der Bestellung oder die Nichterbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 2.2. der AGB, oder
  - es bestehen begründete Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit, oder
  - es besteht der begründete Verdacht, dass Sie Ihren Anschluss missbräuchlich verwenden oder verwenden werden, oder
  - fehlende Geschäftsfähigkeit und keine Genehmigung durch Ihren gesetzlichen Vertreter oder Sachwalter, oder
  - aus technischen Gründen, wenn wir die bestellte Leistung an Ihrer Anschlussadresse nicht herstellen können.
- 2.5 Wir sind jederzeit berechtigt, Ihre Angaben und Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen, indem wir Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen (zB Kreditinstitut) einholen.

## 3 Rücktritt vom Vertrag nach dem KSchG, Rücktrittsfolgen, Kosten der Rücksendung

- 3.1 Über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung von Ihnen als Verbraucher bei Haustürgeschäften oder Fernabsatzgeschäften zukommenden Rücktrittsrechten nach dem Konsumentenschutzgesetz informieren wir Sie gesondert im Zuge des Bestellvorgangs.
- 3.2 Im Falle Ihres Rücktritts vom Vertrag nach den Bestimmungen des KSchG wird der Vertrag rückabgewickelt. Allfällige Kosten für die Rücksendung unserer Geräte sind von Ihnen zu tragen.

## 4 Vertragslaufzeit

- 4.1 Wenn nichts anderes vereinbart wurde, wird unser Vertrag auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Vertrag kann von Ihnen und uns unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat mit Wirkung zum letzten Tag eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Zur Wahrung der Kündigungsfrist ist der Postaufgabestempel maßgeblich.
- 4.2 Bitte beachten Sie, dass für bestimmte Verträge eine Mindestvertragsdauer (Kündigungsvorbehalt) vereinbart werden kann. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem der Vertrag zustande gekommen ist. Wenn wir einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer abgeschlossen haben, dann kann dieser Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, in dem die Mindestvertragsdauer endet.
- 4.3 Sollten Sie Ihren Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer dennoch kündigen, ist diese vertragswidrige Beendigung zwar wirksam. Sie haben jedoch die Summe der offenen Grundentgelte bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin zu bezahlen.
- 4.4 Aus wichtigem Grund kann das Vertragsverhältnis von uns und von Ihnen jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung außerordentlich gekündigt werden.
- 4.5 Ein wichtiger Grund, der uns zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn eine Voraussetzung für eine Sperre nach Punkt 11 dieser AGB gegeben ist.
- 4.6 Ein wichtiger Grund, der Sie zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- wir den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungsumfang trotz Ihrer nachgewiesenen schriftlicher Aufforderung in wesentlichen Punkten über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht einhalten, oder
  - wir einseitige Vertragsänderungen nach § 25 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) vornehmen und diese Änderungen für Sie nicht ausschließlich begünstigend sind.
- 4.7 Im Todesfall müssen uns die Rechtsnachfolger des Kunden den Todesfall unverzüglich anzeigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Tod des Kunden, wenn nicht binnen zwei Wochen, nachdem wir vom Tod des Kunden in Kenntnis gesetzt wurden, ein Dritter den Eintritt in das Vertragsverhältnis beantragt. Für Entgelte, die ab dem Tod des Kunden bis zur Kenntnis des Todes durch UPC angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, unbeschadet anderer Bestimmungen der Nachlass und die Erben.

## 5 Vertragsänderungen und vertragsbezogene Korrespondenz

- 5.1 Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (§ 25 TKG 2003) sind wir berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen. Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen treten frühestens 2 Monate nach Kundmachung in Kraft. Wir informieren Sie über den wesentlichen Inhalt einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten der Änderungen in schriftlicher Form und weisen Sie auf Ihr kostenloses außerordentliches Kündigungsrecht hin.
- 5.2 Während des aufrechten Vertragsverhältnisses können Sie uns Wünsche zur Vertragsänderung schriftlich per Brief, mittels Telefax, telefonisch oder elektronisch via Internet übermitteln. Wir können darauf bestehen, dass Sie uns Ihre Änderungswünsche per Brief oder Telefax mitteilen. Wenn dies erforderlich ist, dann werden wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen.
- 5.3 Nachfolgende Änderungen sind möglich:
- Vertragsänderungen (zB Inanspruchnahme zusätzlicher oder weniger Leistungen)
  - Sperrauftrag (zB Mehrwertdienste)
  - Änderungen Ihrer Stammdaten (zB Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- 5.4 Damit Vertragsänderungen wirksam werden, bedarf es unserer Zustimmung. Wir sind berechtigt für bestimmte Vertragsänderungen (zB Umstieg auf ein günstigeres Produkt) ein Entgelt entsprechend der maßgeblichen Entgeltbestimmungen zu verrechnen.
- 5.5 Sie sind verpflichtet uns zu informieren, wenn sich folgende Stammdaten ändern:
- Ihr Name
  - Ihre Anschrift (inkl. Rechnungsadresse)
  - Ihre E-Mail Adresse, falls Sie uns diese entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Kommunikation (Punkt 5.8.) bzw zum elektronischen Empfang von Rechnungen (Punkt 14.5.) mitgeteilt haben
  - Ihre Bankverbindung, sofern Sie uns eine Einziehungsermächtigung erteilt haben
  - Ihre Rechtsform
- 5.6 Wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift nicht informieren und uns Ihre aktuelle Anschrift nicht bekannt ist, dann gelten Mitteilungen von uns in der Form von Briefsendungen auch dann, wenn sie Ihnen tatsächlich nicht zugegangen sind, als Ihnen zugegangen, wenn wir diese Mitteilungen an die von Ihnen zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt haben. In diesem Fall gilt die Zustellung an eine innerhalb von Österreich gelegene Adresse am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt.

- 5.7 **Wichtig:** Wir können Ihnen rechtlich **bedeutsame Mitteilungen / vertragsrelevante Korrespondenz auch per E-Mail** an jene E-Mail Adresse senden, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz zuletzt mitgeteilt haben. Wir weisen Sie im Zuge Ihrer Bestellung nochmals darauf hin. Ihre bei uns für die Abwicklung vertragsrelevanter Korrespondenz gespeicherte E-Mail Adresse können Sie jederzeit bei uns in Erfahrung bringen oder uns deren Änderung bekannt geben (siehe Punkt 5.3., Punkt 5.5.). Diese Regelung gilt nicht für die Zustellung von Rechnungen; für die Zustellung von Rechnungen gilt Punkt 14.5.
- 5.8 **Wichtig:** Wir machen Sie dabei darauf aufmerksam, dass **vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchen Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.**

## 6 Vertragsübertragung und Umzug

- 6.1 Sie können Ihren Vertrag nur mit unserer Zustimmung an Dritte übertragen.
- 6.2 Stimmen wir einer Vertragsübertragung zu, dann gehen alle Rechte und Pflichten auf den neuen Vertragspartner über. Trotz einer Übertragung des Vertrages haften Sie aber weiterhin gemeinsam mit dem neuen Vertragspartner als Gesamtschuldner für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zur Vertragsübertragung entstanden sind.
- 6.3 Für jede Vertragsübertragung verrechnen wir ein einmaliges Bearbeitungsentgelt entsprechend den Entgeltbestimmungen.
- 6.4 Ihr Anschluss ist an die Anschlussadresse gebunden. Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten, so ist dies nur möglich, wenn wir der Verlegung Ihres Anschlusses zustimmen und zwischen Ihnen und uns ein neuer Vertrag abgeschlossen wird.

## 7 Entstörung, Wartungsarbeiten und Dienstqualität

- 7.1 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, übernehmen wir den Betrieb und die Wartung der Anlage bis zu Ihrer Kabelanschlussdose oder bis zu unseren allenfalls daran angeschlossenen Geräten. Wichtig: Es dürfen nur wir oder von uns beauftragte Personen Eingriffe in die Anlage oder die von uns zur Verfügung gestellten Geräte vornehmen.
- 7.2 Wir betreiben unsere angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher

- Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Wir orientieren uns dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit.
- 7.3 Kurzfristige Unterbrechungen oder Störungen unserer Leistungen/Dienste im Ausmaß bis zu maximal einem Kalendertag pro Monat, die auf geplante und von uns vorab angekündigte Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Kabelnetz zurückzuführen sind, sind nicht als Verletzung von vertraglichen Pflichten anzusehen.
- Unsere Leistungen/Dienste und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit sind überdies von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig, die teilweise außerhalb unserer Kontrolle und außerhalb unseres Einflussbereiches liegen, sich jedoch auf unsere Leistungen/Dienste, deren Qualität und Verfügbarkeit auswirken (z.B. Netzausfälle in Bereichen von Drittbetreibern, die nicht unserem Einflussbereich unterliegen und auch nicht unsere Erfüllungsgehilfen sind; Beschädigungen unseres Netzes durch Dritte, die nicht unsere Erfüllungsgehilfen sind; Netzausfälle oder Störungen auf Grund von höherer Gewalt).
- 7.4 Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit unserer Leistungen/Dienste ist daher von uns insoweit nicht geschuldet, als die Unterbrechung/Störung
- entweder auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen
  - oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Kabelnetz zurückzuführen ist.
- Wir verpflichten uns jedoch, Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzug so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben und so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich zu halten.
- Wenn wir die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach den für Sie gültigen Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringen, dann erstatten wir Ihnen für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück.
- 7.5 Bitte informieren Sie uns umgehend, wenn Sie eine Störung in Ihrer Anlage bemerken. Sind Maßnahmen zur Störungsbehebung oder Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort in Ihren Räumlichkeiten notwendig, so ist es erforderlich, dass Sie den von uns beauftragten Personen nach Absprache den Zutritt ermöglichen.
- 7.6 Senden wir aufgrund einer von Ihnen gemeldeten Störung einen Techniker zur Störungsbehebung zu Ihnen vor Ort und es stellt sich heraus, dass die Störung von Ihnen schuldhaft herbeigeführt wurde, dann sind wir berechtigt, den Serviceeinsatz zu verrechnen.
- 8 Herstellung des Kabelanschlusses**
- 8.1 Ein Anschluss an unser Kabelnetz ist nur möglich, wenn die Anschlussadresse in unserem Versorgungsgebiet liegt. Sofern es an Ihrer Anschlussadresse technisch möglich ist, stellen wir in Ihren Räumlichkeiten eine Kabelanschlussdose gemäß unseren Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen her.
- 8.2 Die Verlegung der Kabel in Ihren Räumlichkeiten erfolgt über Verputz. Die Platzierung des Anschlusses erfolgt in Absprache mit Ihnen. Ein allenfalls erforderlicher Stromanschluss und eine Erdung müssen von Ihnen auf Ihre Kosten zur Verfügung gestellt werden.
- 8.3 Bitte beachten Sie Ihre Mitwirkungspflichten: Sie müssen in Ihren Räumlichkeiten die nötigen Voraussetzungen schaffen, damit die Herstellung durch uns ermöglicht wird. Insbesondere ist es für die Herstellung des Anschlusses erforderlich, dass Sie uns Zutritt zu Ihren Räumlichkeiten gewähren. Können Sie beim Montagetermin nicht persönlich anwesend sein, dann kann die Montage nur durchgeführt werden, wenn eine andere anwesende geschäftsfähige Person eine von Ihnen unterschriebene schriftliche Vollmacht vorlegen kann.
- 8.4 Ist eine Herstellung zum vereinbarten Montagetermin aus Gründen nicht möglich, die Sie oder Ihre Gehilfen oder von Ihnen bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, dann sind wir berechtigt, Ihnen den entstandenen Aufwand zu verrechnen.
- 8.5 Wenn für die Herstellung, Betrieb oder Wartung des Anschlusses die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen Dritter erforderlich ist, dann sind Sie für die Einholung einer erforderlichen Zustimmung bzw. Genehmigung des Verfügungsberechtigten verantwortlich. Auf unseren Wunsch weisen Sie uns die Zustimmung bzw. Genehmigung schriftlich nach.
- 8.6 Nicht in den Herstellungsentgelten enthalten sind Anschlusskabel für Ihre eigenen Geräte, allenfalls notwendige Verstärker, zusätzliche Geräteeinstellungen, TV- und UKW-Weichen oder die Herstellung weiterer Kabelanschlussdosen in Ihren Räumlichkeiten.
- 8.7 Sie dürfen nur Erdgeräte verwenden, die keine Störungen in unserem Netz oder im Netz anderer Anbieter verursachen.
- 9 Rückgabe der von uns zur Verfügung gestellten Geräte**
- 9.1 Damit Sie unsere Dienstleistungen nutzen können, stellen wir Ihnen die notwendigen Geräte wie Kabelmodem oder UPC Media Box zur Verfügung. Die Geräte verbleiben in unserem Eigentum. Für manche Geräte mit Zusatzfunktionen ist ein monatliches Entgelt zu bezahlen. Die Höhe des Entgeltes und für welche Geräte ein Entgelt zu bezahlen ist, entnehmen Sie bitte den jeweiligen Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.
- 9.2 Sie sind verpflichtet, die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an uns zu retournieren, wenn das Gerät nicht mehr benötigt wird, um unsere Leistungen zu beziehen. Das ist der Fall bei:
- a) Kündigung des gesamten Vertrages, oder
  - b) Teilkündigung des Vertrages (zB Kündigung eines einzelnen Dienstes), oder
  - c) Umstieg auf ein anderes Gerät (zB Kabelmodem auf WLAN Kabelmodem).
- 9.3 Sollten Sie die von uns zur Verfügung gestellten Geräte nicht binnen zwei Wochen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung bzw. Austausch eines Gerätes an uns retournieren, sind wir berechtigt
- a) für den uns daraus entstehenden Aufwand ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 65,- zu verrechnen, und zusätzlich
  - b) eine Pönale pro nicht rechtzeitig retourniertem Gerät in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Pönale beträgt für ein Kabelmodem bis zu EUR 70,- und für eine UPC Mediabox bzw. CI+ Modul bis zu EUR 150,-. Wenn Sie ein Gerät innerhalb von 2 Jahren ab Vertragsende an uns retournieren, erhalten Sie eine allfällig verrechnete Pönale gutgeschrieben.
- 9.4 Bitte behandeln Sie unsere Geräte mit Sorgfalt. Für schuldhaft beschädigte Geräte können wir ebenfalls eine Pönale nach Punkt 9.3 b) verrechnen.
- 9.5 Allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind von Ihnen zu tragen.
- 9.6 Unser Anspruch auf Herausgabe der Geräte bleibt auch nach Beendigung des Vertrages aufrecht.
- 9.7 Haben Sie eine Kautions für die zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, wird Ihnen die Kautions nach festgestellter mängelfreier Rückgabe unverzinst refundiert. Wenn Sie die Geräte nicht binnen 2 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückgeben, dann erklären Sie Ihren Verzicht auf die erlegte Kautions. Sie werden auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.
- 10 Sicherheitsleistung**
- 10.1 Wir sind auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, unsere Leistungserbringungen von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder angemessenen Vorauszahlung abhängig zu machen, wenn einer der folgenden Gründe für Sie zutrifft:
- Sie sind mit Ihrer Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug, oder
  - Ihr laufendes, noch nicht zur Zahlung fälliges Entgelt übersteigt das Doppelte Ihres bisherigen durchschnittlichen Monatsentgeltes, oder
  - es bestehen begründete Zweifel an Ihrer Bonität. Diese sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen wurde oder ein Insolvenzverfahren bzw. Exekutionsverfahren bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde.
- 11 Sperre unserer Leistungen, Außerordentliche Kündigung**
- 11.1 Wir sind berechtigt, unsere Leistung teilweise oder zur Gänze für Sie zu sperren oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 4.5 dieser AGB außerordentlich zu kündigen, wenn ein von Ihnen zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für uns unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:
- a) Sie sind mit der Zahlung Ihres Entgeltes trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung in Verzug. Für Unternehmer gilt: § 25a Insolvenzordnung bleibt davon unberührt.
  - b) Ihr Anschluss wird von Ihnen oder einem Dritten missbräuchlich verwendet.
- c) Sie entfernen störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikations-einrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung von unserem Netz.
  - d) Sie haben die Ihnen auftragene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 10 dieser AGB nicht innerhalb angemessener Frist erbracht.
  - e) Sie haben eine wesentliche vertragliche Pflicht verletzt oder es liegen andere von Ihnen zu vertretende Umstände vor, die die Erbringung von weiteren Leistungen für uns unzumutbar machen.
  - f) Uns werden Umstände bekannt, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 2.4 darstellen.
  - g) Sie hindern uns oder die von uns beauftragten Techniker eine Störungsbehebung oder eine Wartung durchzuführen oder lassen eine solche nicht zu.
  - h) Sie oder ein von Ihnen beauftragter Dritter nimmt selbst Eingriffe in die Anlage oder in das von uns zur Verfügung gestellte Equipment vor.
  - i) Die Erbringung der Leistung wird aus nicht von uns vertretenden Gründen technisch unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar.
  - j) Die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen wird mangels Kostendeckung abgewiesen.
- 11.2 Wir heben die Sperre ohne schuldhaftes Verzug auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnen Ihnen unsere Kosten, die für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung angefallen sind, entsprechend den Entgeltbestimmungen.
- 11.3 Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer gerechtfertigten Sperre nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte entbunden sind.
- 11.4 Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung einerseits oder bloßer Sperre der Leistung andererseits liegt in unserem Ermessen. Auf Wunsch informieren wir Sie gerne über den Grund der getroffenen Maßnahme.
- 11.5 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unser Anspruch auf die monatlichen Grundentgelte bis zum Ende einer vereinbarten Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn Sie den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigen.
- 12 Haftung**
- 12.1 Verbrauchern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Für folgende Schäden oder Nachteile - ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird, - haften wir jedoch nur, wenn der Schaden oder Nachteil von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht wurde:
- Schäden oder Nachteile, die Ihnen im Zusammenhang mit einer von Ihnen gewünschten technischen Unterstützung durch unser Helpdesk-Team entstehen;
  - Schäden oder Nachteile, die Ihnen durch Fernwartung, die auf Ihren Wunsch und mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung von uns bei Ihnen vorgenommen wurde, entstehen;
  - Veränderung oder Verlust von bei Ihnen gespeicherten Daten, die aus der Installation oder Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste entstehen.
- Grobe Fahrlässigkeit ist gegeben, wenn der Schaden auf eine auffallende Sorglosigkeit von uns zurückzuführen ist.
- 12.2 Unternehmern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir - ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird, - nur für Schäden oder Nachteile, die von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht worden sind. Unsere Haftung für verlorene oder veränderte Daten, entgangenen Gewinn, Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Darüber hinaus ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis - ausgenommen wiederum Personenschäden - gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit EUR 3.700,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 40.000,- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.
- 13 Pflichten des Kunden im Zusammenhang mit Zugangsdaten und Passwörtern; Entgeltzahlungspflicht des Kunden für Leistungen, die von Dritten über den Anschluss des Kunden konsumiert wurden**
- 13.1 Ihre Zahlungspflicht erstreckt sich auch auf Entgeltforderungen, die von Ihrem Anschluss durch die Inanspruchnahme unserer Leistungen durch Dritte entstanden sind. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter) stammen.
- 13.2 Die Ihnen zugewiesenen Zugangsdaten und Passwörter müssen sorgfältig aufbewahrt und geheim gehalten werden. Falls und sobald Sie Grund zur Annahme haben, dass Dritte Kenntnis Ihrer Zugangsdaten oder Ihres Passworts erlangt haben, haben Sie uns dies unverzüglich mitzuteilen und das Passwort oder die Zugangsdaten zu ändern.
- 14 Zahlungsbedingungen und Rechnungslegung**
- 14.1 Das Herstellungsentgelt, jährlich zu bezahlende Entgelte sowie andere Einmalentgelte können wir sofort nach Leistungsbereitstellung in Rechnung stellen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnen wir das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das darauffolgende Monat im Voraus. Danach verrechnen wir Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte im Voraus.
- 14.2 Variable Entgelte (zB Gesprächsentgelte) verrechnen wir im Nachhinein, nachdem die Leistung erbracht wurde.
- 14.3 Grundsätzlich verrechnen wir monatlich, das Verrechnungsintervall kann jedoch bis zu 3 Monate betragen.
- 14.4 Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen.
- 14.5 Sie können wählen, ob Sie Rechnung in elektronischer oder in Papierform erhalten möchten. Wenn Sie sich für elektronische Rechnung entscheiden, werden Rechnungen per E-Mail an jene E-Mail-Adresse übermittelt, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnung zuletzt mitgeteilt haben.
- Dabei wird nochmals auf folgenden Umstand hingewiesen:
- Wichtig: Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungsfristen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile (z.B. Verzugszinsen; Betreibungs-kosten; wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit, Rechnungen zu beinspruchen) entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen zum Empfang der Rechnung mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.**
- 14.6 Sie können die einmal erteilte Zustimmung zum Erhalt der Rechnungen in elektronischer Form jederzeit widerrufen. Im Fall des Widerrufs werden die Rechnungen in Papierform übermittelt. Wenn Sie den Vorsteuerabzug geltend machen wollen und Sie die sonstigen Voraussetzungen erfüllen, können Sie Ihre Rechnung online auf [www.upc.at/myupc](http://www.upc.at/myupc) elektronisch signieren. Diese signierten Rechnungen erfüllen die Voraussetzung an die elektronische Rechnungslegung nach § 11 UStG.
- 14.7 Die Entgelte sind mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.
- 14.8 Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung einer Einzugsermächtigung oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen.
- 14.9 Sollte der Zahlungseinzug von Ihrem bekannt gegebenen Bankkonto aus Gründen, die Sie oder Ihre Gehilfen oder von Ihnen bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, nicht möglich sein oder ungerechtfertigt rückgängig gemacht werden, sind wir berechtigt, Ihnen ein Bearbeitungsentgelt nach Maßgabe der jeweils gültigen Entgeltbestimmungen sowie den Bearbeitungsaufwand, den uns Ihre Bank vorschreibt, zu verrechnen.
- 14.11 **Wichtig:** Eine richtige Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Einziehungsermächtigung bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können. Sonst ist eine manuelle Zuordnung

- Ihrer Zahlung notwendig, wofür wir ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnen. Die schuldbefreiende Wirkung Ihrer Zahlung tritt erst mit der tatsächlichen Zuordnung ein, vorausgesetzt wir bemühen uns ohne schuldhaftes Verzug die Zuordnung vorzunehmen.
- 14.12 Ihre Zahlung gilt an dem Tag als geleistet, an dem wir über sie verfügen können.
- 14.13 Wir sind berechtigt, eine von Ihnen erlegte Kaution oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen.
- 15 Verzugsfolgen, außergerichtliche Forderungsbetreibung**
- 15.1 Sollten Sie mit der Zahlung Ihrer fälligen Entgelte in Verzug geraten, senden wir Ihnen eine Mahnung in Papierform. Wenn der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde sind wir berechtigt, Ihnen für jede Mahnung bis zur Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt (siehe Punkt 15.3.) die angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen und zweckdienlichen administrativen Mahnspeisen in der Höhe von EUR 17,44 in Rechnung zu stellen. Ist das eingemahnte Entgelt geringer als dieser Betrag, so sind die Mahnspeisen mit der Höhe des eingemahnten Entgeltes begrenzt.
- 15.2 Bezahlen Sie trotz Mahnung nicht, dann sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung zu verrechnen, sofern der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde.
- 15.3 Wir behalten uns das Recht vor, die Forderungsverfolgung an ein Inkassoinstitut bzw. an einen Rechtsanwalt zu übergeben, wenn Sie nach der ersten Mahnung nicht innerhalb von 14 Tagen bezahlt haben. Ebenso sind Sie in diesem Fall verpflichtet, uns ab Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt die uns tatsächlich entstandenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten des beauftragten Inkassoinstituts oder Rechtsanwaltes im Zusammenhang mit der außergerichtlichen Forderungsbetreibung zu ersetzen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen und der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde.
- 15.4 Wenn Sie Verbraucher im Sinne des KSchG sind und wir Ihnen gegenüber Zahlungen zu leisten haben und damit in Verzug geraten, werden wir Ihnen nach Erhalt einer Mahnung Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit bezahlen, sofern der Zahlungsverzug von uns verschuldet wurde.
- 16 Rechnungseinwände und Verfallfristen**
- 16.1 Sollten Sie Einwände gegen die Richtigkeit der verrechneten Entgelte haben, müssen Sie diese Einwände schriftlich bis spätestens drei Monaten nach Rechnungszugang bei uns geltend machen; Einwendungen, die später erhoben werden, sind unbeachtlich. Wir weisen Sie auf der Rechnung nochmals auf diese Frist und die Rechtsfolgen bei Verstreichen dieser Frist hin.
- 16.2 Wir prüfen Ihren rechtzeitig eingebrachten Rechnungseinwand und informieren Sie schriftlich über das Ergebnis unserer Prüfung.
- 16.3 Wenn wir in unserer Stellungnahme Ihren rechtzeitig eingebrachten Rechnungseinwand endgültig als unbegründet ablehnen, dann können Sie, unbeschadet Ihres Rechtes den Rechtsweg zu beschreiten, innerhalb von 1 Monat nach Erhalt unserer Stellungnahme die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs- GmbH (RTR) zur Streitschlichtung gemäß § 122 TKG 2003 anrufen
- 17 RTR Streitschlichtungsverfahren**
- 17.1 Bringen Sie der Regulierungsbehörde RTR Ihren Einspruch gegen Ihre Rechnung zur Kenntnis, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestreiten Betrages bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben. Unabhängig davon sind wir berechtigt, den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten 3 Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen.
- 17.2 Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwänden unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt wurde, werden ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens die gesetzlichen Verzugszinsen der Forderung berechnet. Die gesetzlichen Verzugszinsen belaufen sich bei Verbrauchern im Sinne des KSchG auf 4 % p.a., bei Unternehmern nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 17.3 Wird ein Abrechnungsfehler festgestellt, der sich zu Ihrem Nachteil ausgewirkt haben könnte und lässt sich das richtige Entgelt nicht mehr ermitteln, so wird Ihnen ein Pauschalentgelt vorgeschrieben, das sich nach dem durchschnittlichen Betrag Ihrer letzten 3 Rechnungen bemisst, soweit wir einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen können.
- 18 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht**
- 18.1 Sind Sie Verbraucher im Sinne § 1 KSchG, dann können Sie mit Ihren Ansprüchen gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche in rechtem Zusammenhang mit unserem Anspruch stehen, oder Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt wurden, oder Ihre Ansprüche von uns anerkannt worden sind oder wenn wir zahlungsunfähig sind.
- 18.2 Sind Sie Unternehmer, dann können Sie Ihre Ansprüche gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.
- 19 Datenschutz und Sicherheit**
- 19.1 Wir ermitteln und verarbeiten die von Ihnen zur Verfügung gestellten Stammdaten, Ihre Verkehrsdaten sowie sonstige personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis bringen, zum Zwecke der Erbringung und Verrechnung der vertragsgegenständlichen Leistungen, zur Vertragsabwicklung, zur Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen und zur Erteilung von Auskünften an Notrufträger.
- 19.2 Stammdaten sind: Familien- und Vorname, akademischer Grad, Wohnadresse, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformationen für die Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und die Bonität (§ 92 Abs 3 TKG).
- 19.3 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).
- 19.4 Sonstige personenbezogene Daten, die Sie oder Dritte uns vor Vertragsabschluss oder während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen. Das sind zB Bankverbindung, Geburtsdatum, Nachweise für das Vorliegen einer Zeichnungs- bzw. Vertretungsbefugnis, Beruf, Ausweisdaten.
- 19.5 Inhaltsdaten: Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, werden wir die gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten ein Dienstmerkmal, dann löschen wir die Inhaltsdaten nach Erbringung des Dienstes.
- 19.6 Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stammdaten (Punkt 19.2.), Verkehrsdaten (Punkt 19.3.) sowie folgende uns von Ihnen mitgeteilten personenbezogenen Daten: Beruf, Geburtsdatum, Bankverbindung zum Zweck der Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen, zur Legung von bedarfsgerechten Angeboten an Sie, zur Erstellung von Bedarfsanalysen sowie zur Verbesserung unserer Produkte verwenden. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder E-Mail uns gegenüber widerrufen.
- 19.7 Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stammdaten (Punkt 19.2.) zur Durchführung von Meinungsumfragen im Rahmen unserer Marktforschung verwenden und Sie telefonisch oder per E-Mail zur Teilnahme an unseren Meinungsumfragen einladen. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder E-Mail uns gegenüber widerrufen.
- 19.8 Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Stammdaten (Punkt 19.2.) und Ihr Geburtsdatum für Bonitätsauskünfte an die OKO GesmbH & Co.KG, Deltavista GmbH oder den Kreditbeschutzbund von 1870 übermitteln. Sie können diese Zustimmung jederzeit schriftlich, mittels Telefax oder E-Mail uns gegenüber widerrufen.
- 19.9 Wir sind darüber hinaus berechtigt, für Inkassozwecke Ihre Stammdaten und Ihr Geburtsdatum

- sowie Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Rechtsanwälte und Inkassobüros zu übermitteln.
- 19.10 Wir verwenden Ihre Stamm- und Verkehrsdaten für Auskünfte an Notruf Organisationen und andere befugte Einrichtungen, wenn wir zur Auskunftserteilung gesetzlich verpflichtet sind.
- 19.11 Ihre Stammdaten werden unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des § 97 Abs 2 TKG 2003 nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder um sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.
- 19.12 Ihre Verkehrsdaten werden – soweit diese nicht ab 01.04.2012 zur Erfüllung der gesetzlichen Speicherverpflichtung gemäß § 102a TKG 2003 (Vorratsdaten) notwendigerweise gespeichert werden müssen – gelöscht oder anonymisiert, sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb einer Frist von drei Monaten die Entgelte nicht schriftlich beansprucht wurden. Die Daten werden jedoch, wenn entweder ein fristgerechter Einspruch erhoben wurde, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann, oder wenn die Rechnung nicht beglichen wurde, bis zum Ablauf jener Frist, bis zu der der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann, oder wenn ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet wurde, bis zur endgültigen Entscheidung, nicht gelöscht.
- 19.13 Wir ergreifen dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten Daten gegen jeden unberechtigten Zugriff zu schützen.
- 19.14 Wir haben umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen getroffen um auf Sicherheitsverletzungen oder sonstige Bedrohungen und Schwachstellen reagieren zu können. Diese Maßnahmen sind in verbindlichen unternehmensinternen Sicherheitsrichtlinien festgehalten deren Einhaltung laufend überprüft wird. Diese Maßnahmen enthalten z.B. Regelungen hinsichtlich der Organisation der IT-Sicherheit, Zugangsmanagement und Zugangskontrolle, Infrastrukturmanagement, Authentifizierung/Autorisierung, Change Management, Datensicherheit (Zugangsrechte, Integrität, Kontinuität) und Netzwerksicherheit. Diesbezügliche Detailinformationen finden Sie unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb).
- 20 Schlussbestimmungen**
- 20.1 Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes.
- 20.2 Wenn Sie den Vertrag nicht als Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG abschließen, dann gilt für alle Streitigkeiten zwischen uns aus diesem Vertrag die ausschließliche Zuständigkeit des für Handelssachen zuständigen Gerichtes in Wien als vereinbart.
- 20.3 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, dann bleiben die Übrigen von der Unwirksamkeit nicht betroffenen Bestimmungen dieser AGB weiter gültig. Für Verträge mit Unternehmer gilt zusätzlich: Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.
- 20.4 Unabhängig von der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Sie sich bei Streit- oder Beschwerdefällen an die RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) wenden. Dies gilt insbesondere bei Beschwerden hinsichtlich der Qualität unserer Leistungen, bei Zahlungsverzug, die wir für Sie nicht zufriedenstellend lösen konnten oder bei behaupteten Verletzungen des TKG. Die RTR wird sich bemühen eine angemessene Lösung zu finden und Ihnen und uns ihre Ansicht mitteilen. Unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie die Verfahrensrichtlinien, die erforderlichen Formulare und weitere Informationen.
- 21 Sonderbestimmungen für Telefonieprodukte**
- 21.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen des bestellten Telefonieproduktes.
- 21.2 Die Teilnehmerentgelte werden in Form eines Einzelentgeltnachweises dargestellt, sofern Sie dem nicht widersprechen. Wir stellen Ihren Einzelentgeltnachweis für jede Abrechnungsperiode kostenlos elektronisch in Ihrem online Kundenservice Bereich zur Verfügung. Auf Ihren Wunsch übermitteln wir Ihnen den Einzelentgeltnachweis in Papierform. Ein Einzelentgeltnachweis in Papierform je Abrechnungszeitraum ist kostenlos.
- 21.3 Bei der Erstellung eines Einzelentgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die angeforderten Teilnehmernummer oder sonstigen Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder Sie haben schriftlich erklärt, dass Sie alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert haben und künftige Mitbenutzer informieren werden. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.
- 21.4 **Informationen zu Notrufen**  
Wir gewährleisten die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern und sind darüber hinaus gesetzlich verpflichtet, dass bei Notrufrägern die Rufnummer des rufenden Anschlusses zur Identifikation bereit steht.  
**Hinweis:** Gemäß § 98 Abs. 3 TKG 2003 wird bei Anrufen zu Notrufnummern dem Notrufräger die Anschlussadresse des anrufenden Festnetzanschlusses zugänglich gemacht. Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.
- 22 Sonderbestimmungen für TV Produkte (analog und digital)**
- 22.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen des bestellten TV-Produktes.
- 22.2 Wir sind berechtigt, das jeweilige Programmpaket inhaltlich zu verändern, insbesondere TV Sender oder Radio Sender hinzuzufügen, auszutauschen oder zu entfernen.
- 22.3 Bei wiederrechtlicher Herstellung („Anzapfen“) eines Anschlusses sind Sie verpflichtet eine pauschalierte Konventionalstrafe in der Höhe von EUR 870,- zu bezahlen. Das gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf unbestimmte Zeit weiter. Wir behalten uns das Recht vor, darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche geltend zu machen.
- 22.4 Bitte beachten Sie, dass Sie verpflichtet sind geeignete Maßnahmen zu treffen, dass das von uns ausgestrahlte Programm nicht von Personen unter 18 Jahren angesehen wird, wenn das Programm aufgrund seines Inhalts geeignet ist, deren sittliche oder gesundheitliche Entwicklung zu gefährden. Bei Verletzung dieser Verpflichtung sind wir zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt.
- 22.5 Bei Digital TV obliegt es Ihrer Verantwortung, die über die UPC MediaBox gegebene technische Möglichkeit der Aktivierung einer „Kindersicherung“ sowie des Passwortschutzes einzusetzen.
- 22.6 Inhalte und Leistungen von Dritten, die Sie über Digital TV abrufen können, sind nicht Bestandteil unserer Leistung. Wir übernehmen daher keine Haftung für Inhalte, Produkte und/oder Dienstleistungen, die Sie bei Dritten unter Verwendung von Digital TV erwerben und/oder in Anspruch nehmen. Diesbezüglich entsteht lediglich ein Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und dem jeweiligen Dritten.
- 22.7 Wir übernehmen keine Haftung für den Inhalt von Filmen oder die Richtigkeit des elektronischen Programmführers.
- 22.8 Die in unseren TV Produkten angebotenen Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Sie sind daher verpflichtet, unsere TV Produkte nur für private, nichtkommerzielle Zwecke zu verwenden. Insbesondere dürfen Sie die Inhalte nicht öffentlich vorführen oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung stellen oder auf andere Weise zugänglich machen. Bei Verletzung dieser Verpflichtung sind wir zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt.
- 22.9 Eine Umgehung der zum Schutz von Urheberrechten oder sonstigen Rechten auf der UPC MediaBox angebrachten technischen Maßnahmen ist verboten und strafbar.
- 22.10 Bitte beachten Sie: Die von uns zur Verfügung gestellte UPC MediaBox ist nur für den Empfang von Digital TV über unser Kabelnetz geeignet. Bei allen UPC MediaBoxen mit integrierter Festplatte ist das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien nicht möglich.
- 23 Sonderbestimmungen für Internet Produkte**
- 23.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen des bestellten Internet Produktes.
- 23.2 Die Nutzung unserer Internet Dienste durch Dritte sowie jede Form der entgeltlichen oder

- unentgeltlichen Weitergabe des Internet Dienstes an Dritte darf nur nach unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung erfolgen. Selbstverständlich können Personen, die mit Ihnen im selben Haushalt an der Anschlussadresse wohnen, den Internet Anschluss ohne Verrechnung eines weiteren Entgeltes nutzen.
- 23.3 Sofern die Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht, dürfen Server und/oder LAN Netzwerke nur mit unserer schriftlichen Zustimmung betrieben werden.
- 23.4 Sie sind verpflichtet angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die unbefugte Nutzung Ihres Anschlusses durch Dritte zu verhindern (zB Passwortschutz für W-LAN).
- 23.5 Sie dürfen den von uns zur Verfügung gestellten Internet Anschluss nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere sind verboten
- die Übermittlung von Nachrichten, die die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährden oder welche gegen die Gesetze verstoßen, insbesondere das Pornografie- und Verbotsgesetz, das Strafgesetzbuch, das DSGVO 2000, TKG 2003, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb;
  - jede Belästigung oder Verächtlichmachung anderer Personen;
- 23.6 Besteht der begründete Verdacht, dass Sie Ihren Anschluss missbräuchlich verwenden, dann sind wir auch ohne Vorwarnung und ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, Ihren Anschluss teilweise oder ganz zu sperren. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.
- 23.7 Den Aufwand, der uns durch die missbräuchliche Verwendung des Internet Anschlusses durch Sie entsteht, können wir Ihnen in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens wird dadurch nicht ausgeschlossen.
- 23.8 Sie verpflichten sich, uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhafte missbräuchlichen Verwendung unserer Internet Dienste, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen uns und/oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von uns wegen übler Nachrede oder Ehrenbeleidigung, nach dem Mediengesetz, Pornografie- und Verbotsgesetz oder nach dem Urheberrechtsgesetz ergeben. Von der vollkommenen Schad- und Klagloshaltung sind insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsvertretung umfasst.
- 23.9 Wir können keine Verantwortung dafür übernehmen, dass allfällig gelieferte Software auf Ihrem vorhandenen System lauffähig ist und Ihren funktionalen Anforderungen zur Gänze entspricht, wenn Ihr System von den Installationsvoraussetzungen bzw. System-Mindestanforderungen abweicht oder Sie diese nachträglich ändern.
- 23.10 Sie sind verpflichtet, vor Installation der von uns gelieferten Software Ihre Programme und Daten auf einen externen Datenträger zu sichern.
- 23.11 Wir übernehmen keine Verantwortung dafür, dass die von Ihnen eingesetzten Komponenten und Gerätschaften mit den von uns zur Verfügung gestellten Geräten fehlerfrei zusammenarbeiten.
- 23.12 Wir übernehmen keine Haftung für Produkte und/oder Dienstleistungen, die Sie bei Dritten unter Verwendung unseres Internet Dienstes erwerben und/oder in Anspruch nehmen. Diesbezüglich entsteht lediglich ein Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und den jeweiligen Dritten.
- 23.13 Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die Herstellung eines Zuganges zum Internet mit einem besonderen Risiko der Verletzung der Vertraulichkeit für Sie verbunden sein kann. Wir sind nur beschränkt in der Lage, Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Ihren Daten auf Ihrem PC oder Netzwerk zu ergreifen. Daher sind Sie selbst verpflichtet, Maßnahmen zur Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Datensicherheitslösungen für Internetbenutzer sind in Abhängigkeit vom jeweiligen Nutzerprofil in allen Preisklassen erhältlich.
- 23.14 Damit allen Nutzern gleichermaßen eine bestmögliche Dienstqualität zur Verfügung gestellt werden kann, messen wir in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr in unserem Breitbandnetz. Diese anonymen Daten werden dazu verwendet um Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Messungen des Datenverkehrs haben keinen Einfluss auf die Dienstqualität. Detailinformationen dazu finden Sie unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb).
- 24 Sonderbestimmungen für Domainregistrierung und Webhosting**
- 24.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für Domainregistrierung und Webhosting.
- 24.2 Mit Bestellung einer Domain beauftragen Sie uns, die bestellte Domain in Ihrem Namen und Auftrag bei der für die jeweilige Top Level Domain zuständigen Registrierungsstelle zu registrieren.
- 24.3 Durch die Bestellung einer Domain werden zwei Vertragsverhältnisse begründet: Einerseits zwischen uns und Ihnen hinsichtlich der Verwaltung der Domain (DNS Service, Support etc). Andererseits wird hinsichtlich der Registrierung (Delegation) der Domain ein Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und der jeweils zuständigen Registrierungsstelle begründet, in dem wir als bloßer Vermittler in Ihrem Auftrag auftreten.
- 24.4 Als Domaininhaber werden ausschließlich Sie eingetragen.
- 24.5 Die unterschiedlichen Top Level Domains werden von einer Vielzahl unterschiedlicher Registrierungsstellen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt.
- 24.6 Die Top Level Domains .at, .co.at und .or.at werden von der Registrierungsstelle nic.at Internet Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft m.B.H. (nachfolgend „nic.at“) verwaltet. Hinsichtlich der Registrierung und Führung der Domain besteht daher ein Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und nic.at direkt.
- 24.7 Sie akzeptieren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien der nic.at in der jeweils gültigen Fassung als Vertragsgrundlage. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien der nic.at gelten bei allen Transaktionen (Neuregistrierung, Änderungen von Domaindaten etc.), die wir in Ihrem Auftrag oder Sie selbst durchführen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien sind unter [www.nic.at](http://www.nic.at) abrufbar und werden Ihnen auf Wunsch von uns zugesandt.
- 24.8 Hinsichtlich anderer Top Level Domains gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien der jeweils zuständigen Registrierungsstelle. Diese sind unter [www.upc.at/registrierungsbedingungen](http://www.upc.at/registrierungsbedingungen) abrufbar.
- 24.9 Wir fungieren hinsichtlich der für Sie bei der Registrierungsstelle registrierten Domain für die Dauer dieses Vertrages als Verwaltungsstelle. Bitte beachten Sie, dass wir keinerlei Haftung für die von der jeweiligen Registrierungsstelle gegenüber Ihnen als Domaininhaber übernommenen Vertragspflichten übernehmen.
- 24.10 Sie sind damit einverstanden, dass wir oder ein von uns beauftragter Erfüllungsgehilfe als Rechnungsempfänger für die Domaingebühren bei der zuständigen Registrierungsstelle angeführt werden und die Domaingebühren direkt an uns bzw. unseren Erfüllungsgehilfen verrechnet werden.
- 24.11 Die Verrechnung an Sie erfolgt durch uns, wobei die Domaingebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, in den Entgelten, die wir Ihnen verrechnen, enthalten ist.
- 24.12 Der Beginn der Verrechnung an Sie wird durch die erfolgreiche Registrierung bzw. bei Domaintransfers durch die erfolgreiche Übernahme der Domain durch uns bestimmt.
- 24.13 Die Zuteilung von Domains durch die zuständige Registrierungsstelle erfolgt nach dem Prioritätsprinzip. Wir haben keinen Einfluss auf die tatsächliche erfolgreiche Zuteilung einer von Ihnen bestellten Domain durch die Registrierungsstelle.
- 24.14 Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass wir keinerlei Haftung übernehmen und keinerlei Gewähr dafür bieten können, dass die von Ihnen bestellte und an die Registrierungsstelle übermittelte Domain von dieser tatsächlich für Sie registriert wird oder die Domain zu einem bestimmten Zeitpunkt registriert sein wird. Wir erwerben oder vergeben keine Rechte an der Domain-Bezeichnung.
- 24.15 Als Domaininhaber sind Sie selbst verantwortlich, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere durch die Registrierung der Domain nicht in die Rechte Dritter (Namensrecht, Markenrecht, Urheberrecht, UWG etc.) einzugreifen bzw. diese zu verletzen.
- 24.16 Wir prüfen Domains nicht auf ihre rechtliche Zulässigkeit, etwa in marken- oder namens-
- rechtlicher Hinsicht. Sie verpflichten sich, uns im Fall der Inanspruchnahme durch in ihren Rechten verletzte Dritte diesbezüglich schad- und klaglos zu halten. Wir behalten uns im Fall der Inanspruchnahme durch Dritte das Recht vor, Ihre Verfügungsberechtigung über die betreffende Domain einzuschränken bzw. gänzlich zu sperren.
- 24.17 Wir sind bemüht, alle Bestellungen und Änderungsaufträge so schnell wie möglich und nach marktüblichen Standards zu bearbeiten, können aber keine Mindestzeit für die Bearbeitung und Weiterleitung garantieren.
- 24.18 Sie verpflichten sich, uns über sämtliche Änderungen/Neuerungen im Vertragsverhältnis mit der jeweiligen Registrierungsstelle (wie etwa neue Zustelladresse, Namensänderung, Weitergabe der Domain, etc.) unverzüglich zu informieren.
- 24.19 Die Mindestregistrierungsdauer für Domains beträgt 1 Jahr, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Sollten Sie die Domain nicht bis spätestens 4 Wochen vor Ablauf der Mindestregistrierungsdauer kündigen, dann wird Ihr Vertrag über die Domain wieder um die ursprüngliche Mindestregistrierungsdauer verlängert.
- 24.20 Sind Sie Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG, werden Sie von uns mittels gesonderter E-Mail rechtzeitig auf Ihr Kündigungsrecht und über die im Fall der Nichtausübung allenfalls eintretenden Rechtsfolgen (Verlängerung des Vertrages über Domain um die ursprüngliche Mindestregistrierungsdauer) hingewiesen.
- 24.21 Wenn Sie die Domain schriftlich bei uns kündigen, dann übernehmen wir die Kündigung für Sie bei der jeweiligen Registrierungsstelle. Wir stellen Ihnen ein entsprechendes Kündigungsformular zur Verfügung. Andernfalls müssen Sie die Domain selbst bei der jeweiligen Registrierungsstelle kündigen.
- 24.22 Webhosting und Domainregistrierung sind insofern voneinander abhängig, als Webhosting nur in Verbindung mit einer Domain erhältlich ist. Kündigen Sie die Domain, die mit dem Webhostingvertrag verknüpft ist, so endet mit dem gleichen Wirksamkeitszeitpunkt auch der Vertrag über Webhosting.
- 24.23 Sollten Sie mit der Zahlung Ihres fälligen Entgeltes in Verzug geraten, sind wir berechtigt Ihre Verfügungsberechtigung über die betreffende Domain einzuschränken. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages durch uns aufgrund eines Zahlungsverzuges Ihrerseits sind wir berechtigt, die von Ihnen über uns registrierten Domains zum Ende der Registrierungsdauer zu kündigen.
- 24.24 Wenn Sie über die Kündigung des Vertrages mit uns hinaus an einer weiteren Nutzung einer Domain interessiert sind, dann müssen Sie rechtzeitig einen Vertrag über die Nutzung dieser Domain mit einem dritten Anbieter abschließen und diesen beauftragen, die Nutzung der Domain für Sie sicherzustellen.
- 24.25 Sollten Sie unrichtige, ungültige oder rechtswidrige Angaben gemacht haben, sind wir berechtigt, Domainbestellungen oder Änderungen an der Domain zu verweigern.
- 24.26 Bitte beachten Sie, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten von Webhosting-Produkten sowie des Internets Störungen in der Verfügbarkeit der angebotenen Dienste auftreten können.
- 24.27 Wir werden die in unserem Einflussbereich liegenden technischen Systeme nach größtmöglicher Sorgfalt in bestmöglichem Zustand halten. Dennoch übernehmen wir, außer in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, keine Haftung, dass die Dienste ohne Unterbrechungen und fehlerfrei funktionieren sowie vollkommen sicher sind, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben. Wir verpflichten uns jedoch, Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben und so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich zu halten.
- 24.28 Sie verpflichten sich, auf dem von uns bereitgestellten Webspace keine rechtswidrigen, insbesondere dem Pornografiegesetz, Verbotsgesetz oder Urheberrechtsgesetz widersprechenden Inhalte zu speichern oder Newsgroups oder Chatforen einzurichten. Bei Verletzung dieser Verpflichtung sind wir berechtigt, den Zugang zu Ihren Seiten ohne weitere Ankündigung oder Frist zu sperren. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen ergeben.
- 24.29 Sie sind verpflichtet, jede missbräuchliche Verwendung des Service zu unterlassen, sowie das Service nur in einer Weise zu gebrauchen, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Insbesondere verboten sind demnach Spamming, betriebsschädliche Aktionen, die die Leistung oder die Sicherheit der Server beeinträchtigen können, unsichere Online-Skripte oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur – auch nur potentiellen - Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.
- 25 Sonderbestimmungen für Online Backup**
- 25.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung für Online Backup.
- 25.2 Sie haben die Möglichkeit durch Mitteilung eines Hyperlinks an Dritte diesen Zugriff auf gespeicherte Daten zu ermöglichen. Sie sind für die gespeicherten bzw. Dritten zur Verfügung gestellten Inhalte ausschließlich selbst verantwortlich. Sie tragen die alleinige Haftung für die gespeicherten Daten.
- 25.3 Sie sind verpflichtet, jede missbräuchliche Verwendung des Service zu unterlassen, sowie das Service nur in einer Weise zu gebrauchen, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Insbesondere verboten sind demnach das zur Verfügung Stellen von Inhalten, an denen Dritte Urheberrechte innehaben, betriebsschädliche Aktionen, die die Leistung oder die Sicherheit unserer Server beeinträchtigen können, Viren oder sonstige schädliche Programme zu speichern oder zugänglich zu machen, die Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur – auch nur potentiellen - Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.
- 25.4 Im Falle eines missbräuchlichen Gebrauchs sind wir berechtigt, den zur Verfügung gestellten Speicherplatz ohne Vorankündigung bzw. Frist zu sperren oder sonstige geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Missbrauch abzustellen. Sie werden uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos halten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen ergeben, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen uns nach dem Urheberrechtsgesetz. Eine Verletzung dieser Verpflichtungen berechtigt uns zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund.
- 26 Sonderbestimmungen für Internet Security**
- 26.1 Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung für Internet Security.
- 26.2 Das Produkt Internet Security besteht aus einem Softwarepaket, welches vom Unternehmen F-Secure hergestellt wird. Bei Bestellung des Produktes Internet Security akzeptieren Sie neben den gegenständlichen AGB auch die Lizenzbedingungen von F-Secure. Diese Lizenzbedingungen sind unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb) abrufbar. Auf Wunsch senden wir Ihnen diese gerne zu.
- Ihnen ist bekannt, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten des Internets und anderer Netzwerkdienste niemals ein vollständiger Schutz vor Viren oder sonstigen schädlichen Programmen bestehen kann und wird ein solcher Schutz auch nicht von uns als Erfolg geschuldet.