

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

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

für **Business Produkte**

gültig ab 1. November 2013 (in der Fassung vom 25. Mai 2018)

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Vertragsbestandteile
- 2 Begründung des Vertragsverhältnisses
- 3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages
- 4 Vertragsdauer, Vertragsbeendigung und Rückgabe
- 5 Übertragung des Vertragsverhältnisses
- 6 Leistungsfristen und Leistungsumfang
- 7 Sicherheitsleistung, Vorauszahlung
- 8 Zahlungsbedingungen
- 9 Anschlussbedingungen – allgemein
- 10 Anschlussbedingungen für DSL-Dienste
- 11 Rechte und Pflichten des Kunden
- 12 Entstörung
- 13 Datenschutz und Datensicherheit
- 14 Einstellung der Leistung, außerordentliche Kündigung durch UPC
- 15 Außerordentliches Kündigungsrecht des Kunden
- 16 Gewährleistung
- 17 Software
- 18 Haftung
- 19 Schlussbestimmungen
- 20 Sonderbestimmungen für Domainregistrierungen
- 21 Sonderbestimmungen für Webhosting
- 22 Sonderbestimmungen für Sicherheitslösungen
- 23 Sonderbestimmungen für den IP-basierenden Telefoniedienst (VoIP)
- 24 Sonderbestimmungen für den nicht IP-basierenden Telefoniedienst (CPS)
- 25 Sonderbestimmungen für Dienstleistungen über HFC bzw. LWL
- 26 Sonderbestimmungen für die Überlassung von Übertragungswegen

**1 Vertragsbestandteile**

- (1) Sämtlichen Vertragsverhältnissen der UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz: "UPC") liegen das von UPC angenommene Vertragsangebot des Kunden, die jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen (nachfolgend kurz „EB“) und Leistungsbeschreibungen (nachfolgend kurz „LB“), die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz „AGB“) und die jeweils geltenden Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG) zugrunde. Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität. AGB, EB und LB werden in der jeweils geltenden Fassung im Internet unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) kundgemacht, wo sie online abgerufen werden können und liegen in den Geschäftsstellen von UPC zur Einsichtnahme auf. Informationen über alle aktuell anwendbaren Entgelte und laufende Aktionen können unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) abgerufen werden oder bei der Service-Hotline telefonisch sowie per E-Mail erfragt werden.
- (2) Als „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB gilt jemand, für den das Geschäft mit UPC zum Betrieb seines Unternehmens gehört. Als „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB gilt jemand, für den das Geschäft mit UPC nicht zum Betrieb seines Unternehmens gehört.
- (3) Die Anwendung von AGB des Kunden ist ausgeschlossen. Entgegenstehende Bedingungen des Kunden verpflichten UPC selbst dann nicht, wenn UPC diesen nicht widerspricht. UPC ist berechtigt, Erfüllungsgehilfen mit der Erfüllung der vertraglichen Pflichten zu betrauen. Vertriebspartner, Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer von UPC sind genauso wie andere Erfüllungsgehilfen von UPC nicht bevollmächtigt, von den AGB, EB und LB abweichende Vereinbarungen zu treffen und Zahlungen entgegen zu nehmen.
- (4) Für Unternehmer gilt, dass von den AGB abweichende Vereinbarungen nur gültig sind, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.

**2 Begründung des Vertragsverhältnisses**

- (1) Das Vertragsverhältnis wird aufgrund eines schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Angebotes des Kunden und der Annahme durch UPC begründet. Erfolgt die Annahme nicht ausdrücklich gilt die tatsächliche Leistungsbereitstellung durch UPC als Annahme. Für die schriftliche Angebotslegung hat der Kunde grundsätzlich das hierfür vorgesehene Bestellformular zu verwenden. UPC kann die Annahme des Angebots ablehnen, wenn ein Anschluss aus technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen nicht hergestellt werden kann. In besonderen Fällen entsteht das Vertragsverhältnis im Wege einer schriftlichen Angebotslegung durch UPC und der ausdrücklichen schriftlichen Annahme des Angebots durch den Kunden.
- (2) Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, bei Angebotslegung sowohl alle nötigen Angaben über seine Identität zu machen als auch einen amtlichen Lichtbildausweis und einen Meldezettel oder einen Firmenbuchauszug (oder einen ähnlichen Nachweis für seine Unternehmereigenschaft) vorzulegen, sowie gegebenenfalls Nachweise für das Vorliegen einer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis zu erbringen und eine Bankverbindung nachzuweisen. Weiters hat der Kunde auf Verlangen von UPC eine Zustellanschrift im Inland bekannt zu geben. Bei der Onlineanmeldung und der Bestellung via Telefon sind diese oder andere Unterlagen, die zur Identifikation des Kunden geeignet sind, auf Verlangen von UPC vorzulegen bzw. zu übermitteln. Kommt der Kunde diesen Pflichten nicht nach, so ist UPC ebenfalls berechtigt, kein Vertragsverhältnis zu begründen.
- (3) UPC ist berechtigt,
- in begründeten Fällen die Annahme des Angebots von einer Sicherheitsleistung des Kunden in einer von UPC festzulegenden Form (z.B. Kautions, Bankgarantie, etc.) oder von einer Entgeltvorauszahlung abhängig zu machen;
  - jederzeit die Angaben des Kunden und dessen Kreditwürdigkeit durch Einholung von Auskünften von anerkannten Organisationen (Kreditschutzverband etc.) zu überprüfen;
  - in begründeten Fällen das Angebot abzulehnen. Ein begründeter Fall liegt insbesondere dann vor, wenn
    - der Kunde mit Entgeltzahlungen aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit UPC oder einem im Sinne des UGB verbundenen Unternehmens der UPC-Gruppe in Österreich im Rückstand ist oder war, oder
    - unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht hat, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind, oder
    - aufgrund anderer Umstände begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen, oder
    - der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde den Anschluss missbraucht hat oder missbrauchen wird, oder
    - der Kunde minderjährig ist oder seine Geschäftsfähigkeit aus anderen Gründen beschränkt ist und keine Zustimmungs- bzw. Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters (Vormund, Sachwalter etc.) vorliegt.

**3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages**

- (1) UPC ist berechtigt, die Entgeltbestimmungen, Leistungsbeschreibungen und AGB unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der in diesen AGB festgelegten Bedingungen zu verändern oder anzupassen. Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten werden, soweit in diesen AGB für einzelne Produkte nichts anderes bestimmt ist, mindestens zwei Monate vor ihrer Wirksamkeit gemäß Punkt 1 dieser AGB kund gemacht.
- (2) Der Kunde wird mindestens einen Monat vor In-Kraft-Treten über die wesentlichen Inhalte der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen in schriftlicher Form informiert. Der Kunde ist in diesem Fall gemäß § 25 Abs 3 TKG berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderung kostenlos zu kündigen.
- (3) Für Unternehmer unterliegen die vereinbarten Preise einer jährlichen Indexanpassung auf der Basis des Verbraucherpreisindex 2010 oder eines nachfolgend an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgröße dient die Indexzahl, die von der Statistik Austria für den Monat September 2013 verlaubar wurde. Indexschwankung nach oben oder unten bis ausschließlich 3 % bleiben unberücksichtigt. Die Wertanpassung nach oben oder unten ist zum 1. Jänner des Folgejahres durchzuführen. Im Fall der Preisanpassung gilt der Wert, aufgrund dessen angepasst wurde, als neue Bezugsgröße für zukünftige Änderungen. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar. Indexanpassungen der Entgelte berechneten den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung.
- (4) Der Kunde kann Wünsche auf Vertragsänderungen (wie z.B. Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen), Sperraufträge, Änderungen seiner Stammdaten und andere Mitteilungen UPC schriftlich, telefonisch oder elektronisch via Internet zur Kenntnis bringen, wobei der Kunde die Gefahr des tatsächlichen Zugangs trägt. Änderungswünsche via Telefon oder Internet können nur unter Nennung des Kundenkennworts erfolgen. UPC ist jedenfalls berechtigt, Änderungswünsche in schriftlicher Form zu verlangen.
- (5) Folgt aus einer vom Kunden begehrten Vertragsänderung eine Änderung des Leistungsumfanges, so werden die Entgelte mit dem Zeitpunkt der Änderung des Leistungsumfanges angepasst.

**4 Vertragsdauer, Vertragsbeendigung und Rückgabe**

- (1) Die Verträge über Businessprodukte werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde, beträgt sie für Businessprodukte zwölf Monate. Nach Ablauf dieser Mindestvertragsbindung kann das Vertragsverhältnis von beiden Vertragsteilen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirkung zum Ende eines Quartals schriftlich oder per Fax gekündigt werden. Zur Wahrung des Kündigungstermins ist der Postaufgabestempel maßgeblich.
- (2) Vor Ablauf der Mindestvertragsbindung ist das Wirksamwerden einer ordentlichen Kündigung grundsätzlich ausgeschlossen. Wird die Leistungserbringung auf Wunsch des Kunden während aufrechter Mindestvertragsbindung eingestellt, so hat er die Summe der Grundentgelte sowie der sonstigen festen monatlichen Entgelte bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsbindung zu bezahlen. Die Geltendmachung von darüber hinausgehenden Schadenersatzansprüchen von UPC bleibt davon unberührt.
- (3) UPC informiert Verbraucher im Sinne des KSchG über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung bei Haustürgeschäften, Fernabsatzverträgen oder bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gesetzlich zukommenden Rücktrittsrechten gesondert im Zuge der Bestellung. Auch über die Folgen eines Rücktritts informiert UPC den Verbraucher gesondert im Zuge des Bestellvorganges. Generell gilt für Verbraucher: Im Falle des Rücktritts vom Vertrag wird der Vertrag rückabgewickelt.
- (4) Von UPC zur Verfügung gestellte Hardware oder sonstiges Equipment bleibt – wenn mit dem Kunden nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – im Eigentum von UPC und ist bei Beendigung des Vertrages oder einzelner Zusatzdienste an UPC zu retournieren. Die dafür gemäß den jeweils gültigen LB und EB erlegte Kautions wird unverzinst nach festgestellter mangelfreier Rückgabe sämtlicher Hardware bzw. sonstigen Equipments refundiert. Kommt der Kunde seiner Verpflichtung zur Retournierung der zur Verfügung gestellten Geräte binnen einer Woche nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht nach, so ist er gegenüber UPC zur Zahlung einer Konventionalstrafe in Höhe von Euro 250,00 pro Gerät verpflichtet. Werden die Geräte nicht binnen 3 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückgegeben, erklärt der Kunde seinen Verzicht auf die erlegte Kautions. Der Kunde wird auf den Beginn der Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.
- (5) Der Herausgabeanspruch von UPC auf die zur Verfügung gestellten Geräte bleibt neben der vom Kunden erlegten Kautions und neben der Bezahlung einer Vertragsstrafe bestehen. Wertmindernde Mängel, die über die gewöhnliche Abnutzung hinausgehen, hat der Kunde zu ersetzen.

- (6) Wenn die entsprechenden Geräte fest an der Anschlussadresse montiert sind, ist der Kunde verpflichtet, nach Vertragsbeendigung den Zugang zu den im Eigentum von UPC stehenden Geräten und deren Entfernung durch UPC nach entsprechender Vorankündigung zu ermöglichen.

## 5 Übertragung des Vertragsverhältnisses

- (1) Der Kunde ist nur mit Zustimmung von UPC berechtigt, sein Vertragsverhältnis an Dritte zu übertragen. Für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner.
- (2) Übernimmt ein Dritter einen Anschluss, ohne dass UPC hierzu ihr Einverständnis erklärt hat, so haftet der Kunde ab Übernahme nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche neben dem Kunden, der aus Vertragsrecht haftet.
- (3) Dem eintrittswilligen Dritten werden auf Ersuchen des Kunden die bestehenden Rückstände bis eine Woche vor Anfrage ohne allfällige Rabatte aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis bekannt gegeben. Es kann keine Zwischenabrechnung gelegt werden. Für die Übertragung ist – sofern die jeweiligen Entgeltbestimmungen keinen anderen Wert vorsehen – ein Entgelt in Höhe von Euro 30,00 zu bezahlen.
- (4) Im Fall der Vertragsübernahme werden sämtliche Rechte, Pflichten und Ansprüche des bisherigen Kunden auf den neuen Kunden übertragen.

## 6 Leistungsfristen und Leistungsumfang

- (1) Die maximale Frist, innerhalb der ein Anschluss von UPC betriebsfähig bereitzustellen ist, ist der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Von der Leistungsbeschreibung abweichende Leistungsfristen sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich und – bei Unternehmern – schriftlich als solche vereinbart wurden.
- (2) Bei Leistungsverzögerungen, die nicht von UPC zu vertreten sind und nur vorübergehend auftreten, wie insbesondere bei Störungen oder Ausfällen von Kommunikationsnetzen, höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen oder nicht vorhersehbarer Ausbleiben von Lieferungen durch Lieferanten, verlängern sich die Leistungsfristen um den die Dauer des Bestehens dieser Verzögerung entsprechenden Zeitraum.
- (3) Kann die Leistung von UPC aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erbracht werden, ist UPC zum Rücktritt vom Vertrag und/oder zur Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung berechtigt, wenn der Kunde eine ihm von UPC gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens zwei Wochen betragen muss, nicht einhält. In diesem Fall hat der Kunde unbeschadet sonstiger Schadenersatzansprüche die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen, jedoch nicht über das für die Herstellung der Leistung vereinbarte Entgelt hinaus.
- (4) Die Leistungen werden von UPC aufgrund der jeweiligen Leistungsbeschreibungen und der jeweils gültigen Entgeltbestimmungen erbracht. UPC betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Die Verfügbarkeit der angebotenen Dienste richtet sich nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. der einzelvertraglichen Vereinbarung.
- (5) Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von UPC nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigten UPC, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet. UPC wird jedoch Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten beheben. Kurzfristige Störungen und Unterbrechungen von bis zu einem Tag berechtigen den Kunden nicht automatisch zur Zahlungsminderung. Dauert die Störung oder Unterbrechung länger als einen Tag, erstattet UPC für die Dauer der Nichterbringung der Leistung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück, es sei denn, die Unterbrechung oder die Störung ist auf höhere Gewalt zurückzuführen. Für Verbraucher gilt davon abweichend, dass die vorstehend genannte Erstattungspflicht auch dann gilt, wenn die Unterbrechung oder die Störung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.

## 7 Sicherheitsleistung, Vorauszahlung

- (1) UPC ist vor Angebotsannahme bzw. während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, die Erbringung von Leistungen von einer vom Kunden zu erbringenden Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in einer von UPC festzulegenden angemessenen Höhe abhängig zu machen. Dies insbesondere, wenn

- a) der Kunde mit der Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug ist oder
- b) das laufende, noch nicht zur Zahlung fällige Entgelt das Doppelte des vergleichbaren durchschnittlichen Monatsentgeltes des Kunden bzw. vergleichbarer Kunden mit dem gleichen Tarifschema übersteigt oder
- c) begründeter Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden besteht.

- (2) Die Sicherheitsleistung ist innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsbeendigung und Retournierung des von UPC zur Verfügung gestellten Equipments unverzinst zurückzugeben oder mit gegenüber UPC bestehenden Zahlungsverpflichtungen aufzurechnen.

## 8 Zahlungsbedingungen

- (1) Das Herstellungsentgelt, das anteilige monatliche Grundentgelt sowie andere Einmalentgelte können sofort nach Leistungsbereitstellung in Rechnung gestellt werden. Danach werden Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte im Voraus verrechnet. Alle anderen Entgelte sind grundsätzlich nach Erbringung der Leistung und nach Rechnungslegung, deren Intervall maximal 3 Monate beträgt, prompt nach Rechnungserhalt ohne Abzüge zur Zahlung fällig. Wird das Vertragsverhältnis oder eine Vereinbarung über eine zusätzliche Leistung aus einem nicht zufolge grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes von UPC zu vertretenden Grund während eines Kalendermonats beendet, so ist UPC berechtigt, die vereinbarten monatlichen Grund- und sonstigen festen monatlichen Entgelte jedenfalls für den betreffenden Monat zur Gänze zu verrechnen.

- (2) Der Kunde kann zwischen der Bereitstellung der Rechnung in elektronischer Form oder in Papierform wählen. Stellt UPC die Rechnung elektronisch zur Verfügung, erhält der Kunde ein E-Mail mit der Rechnung als Attachment in Form eines signierten pdf-Dokuments. In diesem Fall ist die Rechnung mit dem Tag zur Zahlung fällig, an dem das E-Mail unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist.

- (3) Die Entgelte sind mittels Lastschriftmandat oder Zahlungsanweisung zu entrichten. Sollte der Einzug aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein oder vom Kunden rückgängig gemacht werden, ist UPC berechtigt, dem Kunden den Bearbeitungsaufwand in der Höhe zu verrechnen, den die jeweilige Bank UPC vorschreibt. Entgelte sind mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig. Eine Zahlung gilt an dem Tag als geleistet, an dem UPC über sie verfügen kann. Wählt der Kunde die Zahlungsart Lastschriftmandat, dann informiert UPC den Kunden in geeigneter Form (z.B. auf der Rechnung) mindestens 2 Werktage vor Abbuchung über den Betrag und das Datum der Abbuchung.

- (4) UPC ist berechtigt, dem Kunden für jede Mahnung bis zur Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt Mahnspesen in Höhe von Euro 20,00 in Rechnung zu stellen. Ist der eingemahnte Betrag geringer als dieser Betrag, so sind die Mahnspesen mit dem Betrag des eingemahnten Außenstandes begrenzt. Kommt der Kunde trotz Mahnung seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, so hat dieser Verzugszinsen in der Höhe von 12% p.a., sowie die, ab Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt, tatsächlich angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Mahn- und Inkassoaufwendungen zu bezahlen. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich UPC vorbehält, die Forderungsverfolgung nach der ersten erfolglosen Mahnung an ein Inkassoinstitut bzw. an einen Rechtsanwalt zu übergeben.

Für Verbraucher im Sinne des KSchG gilt: Wenn UPC Ihnen gegenüber Zahlungen zu leisten hat und damit in Verzug gerät, wird UPC dem Kunden nach Erhalt einer Mahnung Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit bezahlen, sofern der Zahlungsverzug von UPC verschuldet wurde.

- (5) Gegen Ansprüche von UPC kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dieses Aufrechnungsverbot erstreckt sich nicht auf Gegenforderungen von Verbrauchern, wenn diese in rechtllichem Zusammenhang mit Forderungen von UPC stehen oder von UPC anerkannt wurden sowie im Falle der Zahlungsunfähigkeit von UPC. UPC ist berechtigt, eine vom Kunden erlegte Kautions- oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen. Ist im Fall einer Vertragsbeendigung ein Guthaben des Kunden vorhanden, so werden Guthaben bis Euro 30,00 ausschließlich auf ein vom Kunden bekannt gegebenes Konto überwiesen. Verfügt der Kunde über kein Konto erfolgt die Auszahlung mittels Lastschrift auf Kosten des Kunden.

- (6) Die Zahlung des Kunden gilt an dem Tag als geleistet, an dem UPC über sie verfügen kann. In Ermangelung einer ausdrücklichen Widmung durch den Kunden werden Zahlungen gegen die älteste Schuld angerechnet bzw. erfolgt die Widmung bei Vorliegen mehrerer Vertragsverhältnisse nach Wahl von UPC. Eine richtige Zuordnung der Zahlung kann nur bei einem Lastschriftmandat bzw. der Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Bei Telebanking muss der Kunde die jeweils auf der Zahlungsanweisung angegebene Referenznummer im Feld „Zahlungsreferenz“ eintragen. Im Fall einer

notwendigen manuellen Zuordnung durch UPC ist UPC berechtigt, vom Kunden ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen zu verlangen. Nur für Unternehmer gilt: Die schuldbeitragende Wirkung der Zahlung tritt erst mit der tatsächlichen Zuordnung zum Kunden ein, vorausgesetzt UPC bemüht sich ohne schuldhaftige Verzögerung die Zuordnung vorzunehmen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes steht dem Kunden nicht zu, außer wenn er Verbraucher ist und Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis mit UPC hat.

- (7) Allfällige Einwendungen des Kunden gegen die Richtigkeit der verrechneten Entgelte müssen bei UPC schriftlich binnen drei Monaten nach Rechnungszugang geltend gemacht werden. Einwendungen, die später erhoben werden, sind unbeachtlich und UPC ist nicht mehr verpflichtet auf Einwände des Kunden zu antworten. Sollten sich nach einer Prüfung durch UPC die Einwendungen des Kunden als unberechtigt erweisen, so kann sich der Kunde, unbeschadet seines Rechtes den Rechtsweg zu beschreiten, binnen einem Jahr ab Beschwerdeerhebung an die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH für Telekommunikation wenden. Verbraucher werden über diese Fristen und die Rechtsfolgen einer unterlassenen Einwendung gesondert hingewiesen. Ein Schlichtungsverfahren ist nur dann möglich, wenn die Beschwerde im Zusammenhang mit einem Kommunikationsdienst steht. Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder behauptete Verletzungen des TKG) können vom Kunden ebenfalls binnen einem Jahr ab Beschwerdeerhebung der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH für Telekommunikation vorgelegt werden. Die Website der Schlichtungsstelle findet sich unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle). UPC empfiehlt Kunden Einwendungen bis spätestens drei Monate nach Rechnungszugang bei UPC geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist ist UPC nicht mehr verpflichtet, auf Einwendungen des Kunden zu antworten. An einem Schlichtungsverfahren wirkt UPC jedoch weiterhin mit. UPC wird alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen und verfügbaren Auskünfte erteilen sowie erforderlichen und verfügbaren Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Wird der Regulierungsbehörde ein Einspruch gegen die Rechnung von UPC zur Kenntnis gebracht, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann UPC den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten 3 Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen. Zuviel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten. 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. Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, wird der Verzug ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit der Forderung berechnet.
- (8) Wird ein Abrechnungsfehler festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und lässt sich das richtige Entgelt nicht mehr ermitteln, so wird eine Pauschalabgeltung vorgeschrieben, die sich nach dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes durch den Kunden während der letzten drei Abrechnungszeiträume bemisst, soweit UPC einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.
- (9) Die Verrechnung von Diensten erfolgt zeitanteilig ab dem Tag der Herstellung des Anschlusses bzw. der Erbringung des jeweiligen Dienstes. Liegen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen die Voraussetzungen für die Installation der Hard- und Software bzw. der sonstigen Herstellung des Dienstes nicht vor, ist UPC berechtigt, dem Kunden den zusätzlichen Aufwand für weitere Montagetermine gesondert in Rechnung zu stellen.

## 9 Anschlussbedingungen – allgemein

- (1) UPC erbringt sämtliche Dienstleistungen gemäß den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen. Die Verrechnung der Herstellung des Anschlusses erfolgt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen. Es wird darauf hingewiesen, dass der Kunde für die allfällige Errichtung einer Notstromversorgung selbst verantwortlich ist, soweit diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang enthalten ist.
- (2) Der Anschluss ist an die Anschlussadresse gebunden. Verlegungen des Anschlusses und daran angeschlossener Geräte sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von UPC und Abschluss eines neuen Anschlussvertrags möglich und müssen durch ein von UPC autorisiertes Unternehmen durchgeführt werden. Im Fall der Verletzung dieser Verpflichtung ist UPC berechtigt, gemäß Punkt 14 dieser AGB vorzugehen.
- (3) Der Kunde hat für die Nutzung von Liegenschaften, die für die Herstellung des Anschlusses in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Einverständniserklärung des Verfügungsberechtigten (bei Untermietverhältnissen auch des Hauptmieters) betreffend die Herstellung und den Betrieb des Anschlusses beizubringen.

## 10 Anschlussbedingungen für DSL-Dienste

- (1) Voraussetzung für die Erbringung von sämtlichen DSL-Dienstleistungen einschließlich der Gewährung von entbündeltem Zugang (xDSL) ist das Bestehen oder die Herstellbarkeit einer Teilnehmeranschlussleitung (TASL) der A1 Telekom Austria AG (nachfolgend kurz „Telekom Austria“) an der Anschlussadresse des Kunden. Besteht an der Anschlussadresse des Kunden kein aktiver Telefonanschluss der Telekom Austria, beauftragt UPC die Telekom Austria mit der Neuherstellung einer TASL. Hierfür ist die Möglichkeit einer physischen Zuleitung der TASL Voraussetzung. Liegt eine solche nicht vor, hat der Kunde in Absprache mit Telekom Austria für die entsprechende Zuleitungsmöglichkeit (z.B. durch Herstellung einer Leerverrohrung) auf eigene Kosten zu sorgen. Details dazu finden sich in der entsprechenden Leistungsbeschreibung der Telekom Austria in der jeweils gültigen Fassung.
- (2) Selbst wenn an der Anschlussadresse des Kunden eine TASL der Telekom Austria besteht, kann die tatsächliche Zuführung zum Wählamt der Telekom Austria (z.B. wegen Leitungsmangel) nicht garantiert werden, sodass auch in diesem Fall die Neuherstellung der Leitung und somit die Dienstleistung durch UPC unmöglich sein kann.
- (3) UPC ist berechtigt, das Angebot des Kunden abzulehnen, wenn sein Anschluss die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt (z.B. aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu große Leitungsdämpfungen).
- (4) Für die Erbringung von Internet Dienstleistungen via ADSL durch UPC ist – neben dem Bestehen der TASL – eine weitere Voraussetzung das Bestehen eines aktiven Telefonanschlusses des Kunden bei der Telekom Austria nach deren jeweils aktuellen Tarifmodellen. Hinsichtlich des Sprachtelefoniedienstes ist der Kunde Vertragspartner der Telekom Austria, hinsichtlich der Leistung „Zugang zum Internet“ ist der Kunde Vertragspartner von UPC. Dieser Absatz gilt nicht für naked DSL- und SDSL-Dienstleistungen durch UPC, für die der Kunde keinen Sprachtelefoniedienst bei der Telekom Austria beziehen muss.
- (4a) Der Kunde stimmt zu, dass hinsichtlich der Dienstleistung der Telekom Austria (ADSL- bzw. SDSL-Zugangsleistung) ein Vertragsverhältnis auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria (einschließlich der jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen) „Online-ADSL“ bzw. bei SDSL „Online-SDSL“ – mit Ausnahme der Bestimmungen zur Kündigung durch den Kunden im EKVO – mit Telekom Austria begründet wird und erklärt hiermit, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen der Telekom Austria als Vertragsbestandteil zur Kenntnis genommen zu haben. Die AGB, LB und EB der Telekom Austria sind unter [www.a1.net](http://www.a1.net) abrufbar und werden dem Kunden auf Wunsch von UPC zugesandt.
- (4b) Der Kunde erteilt seine Zustimmung zur Übermittlung jener personenbezogenen Daten durch UPC an die Telekom Austria und durch die Telekom Austria an UPC, die für die Einbringung, Verrechnung oder Beendigung der Leistungen notwendig sind.
- (4c) Die Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und der Telekom Austria führt dazu, dass – außer bei naked DSL und SDSL – die Leistungserbringung durch UPC nicht mehr möglich ist. Der Kunde ist verpflichtet, UPC von der Vertragsbeendigung mit der Telekom Austria unverzüglich zu verständigen und das Vertragsverhältnis gegenüber UPC unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen und –termine zu kündigen.
- (4d) Wird auf Grund einer von der Telekom Austria veranlassten Sperre die ADSL Zugangsleistung der Telekom Austria eingestellt, ist UPC berechtigt, nicht aber verpflichtet, die Internetzugangsleistungen für die Dauer der Sperre einzustellen. Macht UPC von diesem Recht keinen Gebrauch, so gebührt ihr ungeachtet der tatsächlichen Unmöglichkeit des Zugangs dennoch das vereinbarte Entgelt bis zu jenem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag mit UPC erstmals gekündigt werden hätte können. Weitergehende Schadenersatzansprüche sowie sonstige Ansprüche von UPC bleiben unberührt. Allenfalls darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche von UPC bleiben davon unberührt.
- (4e) Beabsichtigt der Kunde einen Providerwechsel, so ist auf den jeweils relevanten Formularen der Hinweis „Providerwechsel“ anzumerken, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen. UPC weist den Kunden darauf hin, dass es auf Grund des Providerwechsels zu Änderungen in den von der Telekom Austria verrechneten Entgelten kommen kann. Ferner wird UPC ein gesondertes Entgelt für den Providerwechsel verrechnen. Die jeweiligen Entgelte sind den entsprechenden Entgeltbestimmungen zu entnehmen.
- (4f) Bei einem allfälligen Produkt- oder Modemwechsel wird der entstehende Aufwand gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet.
- (5) Störungen, Mängel oder Schäden sind in allen Fällen, gleich ob der Kunde sie bei der Erbringung der Internetzugangsdienstleistungen von UPC oder der ADSL Zugangsleistung der Telekom Austria vermutet, immer bei UPC zu melden. Die Zuordnung der Störung bzw. Behebung erfolgt in Kooperation zwischen UPC und der Telekom Austria.

## 11 Rechte und Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde schuldet und haftet für das Entgelt aus Kommunikationsdienstleistungen für alle vertragsgegenständlichen Leistungen, die über seine Anschlüsse erbracht werden unabhängig davon, ob die Leistungen mit oder gegen seinen Willen in Anspruch genommen wurden. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter) stammen.
- (2) Der Kunde hat die ihm von UPC überlassene Hardware sorgfältig aufzubewahren und vor schädlichen Einflüssen oder unsachgemäßer Behandlung zu schützen. Wertmindernde Mängel, die über die gewöhnliche Abnutzung hinausgehen, hat der Kunde zu ersetzen. Im Falle des Verlusts oder Diebstahls ist eine entsprechende Verlust- oder Diebstahlsanzeige schriftlich beizubringen.
- (3) Der Kunde hat UPC Änderungen seines Namens, seiner Firma oder Firmenbuchnummer, seiner Anschrift, seiner Rechnungsadresse, seiner E-Mail Adresse, seiner Bankverbindung sowie seiner Rechtsform unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Wenn der Kunde UPC über die Änderung der Anschrift nicht informiert und UPC die aktuelle Anschrift des Kunden nicht bekannt ist, dann gelten Mitteilungen in der Form von Briefsendungen auch dann als dem Kunden zugegangen, wenn UPC die Mitteilung an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt hat.
- (4) Der Kunde hat UPC über Verschlechterungen seiner Zahlungsfähigkeit zu informieren und insbesondere die Eröffnung eines Ausgleichs, Konkurses oder sonstigen Schuldenregulierungsverfahrens bzw. die Abweisung eines solchen Verfahrens anzuzeigen.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, die vertraglichen Leistungen missbräuchlich zu verwenden oder in einer Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung oder Schädigung Dritter führt oder für UPC oder andere Dritte sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Insbesondere verboten sind demnach Spamming, die Speicherung oder Zugänglichmachung von Viren oder sonstigen schädlichen Programmen, das rechtswidrige zur Verfügung stellen von Inhalten, an denen Dritte Urheberrechte innehaben, betriebsschädliche Aktionen, die die Leistung oder die Sicherheit von Servern beeinträchtigen können, die Verwendung unsicherer Online-Skripte oder jede Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur – auch nur potentiellen - Schädigung anderer (Internet-) Teilnehmer. Jedenfalls missbräuchlich ist auch jede in § 78 TKG aufgezählte Verwendung.
- (6) Der Kunde ist berechtigt, den Anschluss an der gemeldeten Anschlussadresse auch anderen im selben Haushalt wohnenden Personen zugänglich zu machen. Der Kunde ist in jedem Fall für sämtliche Aktivitäten, die von seinem Anschluss ausgehen, verantwortlich und wird UPC für sämtliche entstandenen Schäden schad- und klaglos halten. Jede Form der entgeltlichen oder unentgeltlichen Weitergabe an Dritte darf nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von UPC erfolgen.
- (7) Der Kunde stellt den allenfalls für die Erbringung der Dienste erforderlichen Stromanschluss sowie notwendige Hilfs- und Schutzeinrichtungen wie Potentialausgleich und Erdung kostenlos zur Verfügung. Der Stromverbrauch geht zu Lasten des Kunden.
- (8) Der Kunde verpflichtet sich, UPC hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhaften Nichterfüllung der Verpflichtungen durch den Kunden ergeben, insb. im Zusammenhang mit Verfahren gegen UPC und/oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von UPC wegen übler Nachrede oder Ehrenbeleidigung, nach dem Mediengesetz oder nach dem Urheberrechtsgesetz. Von der vollkommenen Schad- und Klagloshaltung sind insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsverteidigung umfasst.
- (9) Der oder die Rechtsnachfolger des Kunden sind verpflichtet, den Tod des Kunden unverzüglich UPC anzuzeigen. Sollte nicht binnen zwei Wochen, nachdem UPC vom Tod des Kunden in Kenntnis gesetzt wurde, ein Dritter den Eintritt in das Vertragsverhältnis beantragen, endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod des Kunden. Für Entgelte, welche 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.
- (10) Eine allfällige Vergebührung von Verträgen auf Grundlage dieser AGB trägt der Kunde.

## 12 Entstörung

- (1) Der Kunde hat Störungen unverzüglich an UPC zu melden und den Zutritt zur Störungsbehebung und Durchführung von Wartungsarbeiten nach Vorankündigung zu ermöglichen. Bei Verletzung dieser Verständigungs- und/oder Mitwirkungspflicht, übernimmt UPC für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung und/oder Mitwirkung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden beauftragten Fremdfirma), keine Haftung. Entstörungen erfolgen zu den in den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen genannten Bedingungen.

- (2) Ein Technikeinsatz vor Ort für die Entstörung durch UPC wird dem Kunden auf Grundlage der Entgeltbestimmungen gesondert verrechnet, wenn die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden durch diesen oder ihm zurechenbare Dritte schuldhaft verursacht wurde und nicht UPC bzw. deren Erfüllungsgehilfen zurechenbar ist oder wenn die Störung von einer kundenseitigen Einrichtung oder von einem an die Anlage angeschlossenen Gerät ausgeht, das nicht im Eigentum von UPC steht.
- (3) Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von der Pflicht des Kunden zur Bezahlung der monatlichen Entgelte.

## 13 Datenschutz und Datensicherheit

- (1) UPC ermittelt und verarbeitet Stammdaten (Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformationen für die Nachricht, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, sowie Bonität) und im Rahmen des § 99 TKG Verkehrsdaten sowie andere personenbezogenen Daten, die der Kunde im Rahmen des Vertragsverhältnisses UPC zur Kenntnis bringt.
- (2) Stamm- und Verkehrsdaten werden für Zwecke der Erbringung der Kommunikationsdienste und der damit im Zusammenhang stehenden Leistungen von UPC verarbeitet und übermittelt. Stammdaten des Kunden werden unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des § 97 Abs 2 TKG, spätestens jedoch sieben Jahre 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. Verkehrsdaten werden – soweit diese nicht für die in § 99 Abs 2 und 3 TKG erfassten Zwecke notwendig sind – 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. Im Streitfall wird UPC diese Daten unverkürzt der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Inhaltsdaten werden von UPC grundsätzlich nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird UPC die gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird UPC die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen.
- (3) UPC ist berechtigt, Daten, die für die Überprüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden notwendig sind, an OKO GesmbH & Co.KG, Deltavista GmbH oder den Kreditschutzverband von 1870 zu übermitteln. Darüber hinaus können die Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung – bis auf Widerruf durch den Kunden – an die im Sinne des UGB verbundenen Unternehmen der UPC-Gruppe in Österreich – das sind die UPC Telekabel Wien GmbH, die UPC Austria Services GmbH, die UPC Austria GmbH, die UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H., die UPC Business Austria GmbH und die UPC Oberösterreich GmbH – übermittelt werden.
- (4) UPC wird nach Maßgabe des § 99 TKG zu Verrechnungszwecken Verkehrsdaten des Kunden verarbeiten. Weiteres werden Source-IP und Destination-IP, Logs und Ähnliches soweit dies zum Betrieb und zur Aufrechterhaltung des Netzes, zum Schutz eigener und der Rechner von Dritten erforderlich ist, verarbeitet.
- (5) UPC führt gemäß § 103 TKG ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis mit Stammdaten wie etwa Vor- und Familiennamen, akademischem Grad, Firma, Adresse, E-Mail-Adresse und Internet-Adresse. Auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Teilnehmers hat diese Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. UPC wird auf den Berechtigten gemäß § 18 Abs 1 Z 4 TKG dieses Teilnehmerverzeichnis auf deren Nachfrage zur Verfügung stellen.
- (6) Der Kunde erteilt UPC für den Fall eines Rechnungseinspruchs wegen Mehrwertdiensten die jederzeit widerrufbare Zustimmung zur Weitergabe der ihn betreffenden und für dieses Verfahren notwendigen Stamm- und Verkehrsdaten an den Netz- und Dienstbetreiber des Diensteanbieters sowie an den Diensteanbieter. Verbraucher werden in einem gesonderten Schreiben darüber informiert, dass die Nichtabgabe eines Widerspruchs als Zustimmung gilt.
- (7) UPC ergreift alle technisch und wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen, um gespeicherte Daten gegen unberechtigte Zugriffe zu schützen. Soweit UPC nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig die ihr obliegende Sorgfalt außer Acht lässt, ist die Geltendmachung von Schäden, die aus widerrechtlichem Zugriff auf die gespeicherten Daten resultieren, ausgeschlossen.
- (8) Im Übrigen ist die Datensicherung vom Kunden selbst durchzuführen. Um diesen Schutz zu gewährleisten, ist der Kunde verpflichtet, persönliche Passwörter, Pin-codes und sonstige Zugangsdaten geheim zu halten. Der

- Kunde ist weiters verpflichtet, jeden Verdacht, dass seine Passwörter, Pincodes oder sonstigen Zugangsdaten Dritten bekannt geworden sein könnten, unverzüglich UPC mitzuteilen. Der Kunde haftet für alle Schäden, die aus der schuldhaften Verletzung dieser Pflicht entstehen.
- (9) Der Kunde ist für die Sicherheit und Absicherung seines Anschlusses, seiner Endgeräte sowie seines Netzwerkes selbst verantwortlich, soweit dies nicht einzelvertraglich anders vereinbart ist.
- (10) UPC hat 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 <http://business.upc.at/agb/>.
- (11) Damit allen Nutzern gleichermaßen eine bestmögliche Dienstqualität zur Verfügung gestellt werden kann, misst UPC in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr in ihrem 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 <http://business.upc.at/agb/>.
- 14 Einstellung der Leistung, außerordentliche Kündigung durch UPC**
- (1) UPC ist unbeschadet weitergehender Rechte gemäß Gesetz oder dieser AGB berechtigt, die Erbringung von Leistungen teilweise oder in weiterer Folge auch ganz einzustellen (Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung/Sperre) oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung außerordentlich zu kündigen, wenn vom Kunden zu vertretende Umstände vorliegen, die die Erbringung von weiteren Leistungen für UPC unzumutbar machen. Dies gilt insbesondere wenn
- der Kunde mit der Zahlung des Entgelts nach vorangegangener Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung im Verzug ist,
  - vom Kunden die eingeforderte Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 7 dieser AGB nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen erbracht wird,
  - der Anschluss des Kunden von ihm oder einem Dritten missbräuchlich verwendet wird,
  - der Kunde störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 idjG entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen verwendet und diese nicht unverzüglich nach Aufforderung von UPC vom Netzabschlusspunkt entfernt (im Übrigen gilt § 72 Abs. 3 TKG),
  - die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Kostendeckung abgewiesen beziehungsweise ein eröffnetes Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens eingestellt wird.
  - eine Tatsache vorliegt, die einen sachlich gerechtfertigten Ablehnungsgrund im Sinne des Punkt 2 Abs. (3) lit c) der AGB darstellt,
  - die Höhe des laufenden Verbindungsentgeltes das Kreditlimit des Kunden, welches sich zunächst aus der durchschnittlichen Höhe der Verbindungsentgelte vergleichbarer Kundengruppen des selben Tarifmodells und anschließend aus der durchschnittlichen Höhe der bisherigen Verbindungsentgelte des Kunden errechnet, um mehr als das Doppelte übersteigt,
  - der Kunde trotz Verlangen von UPC keine inländische Zustellanschrift oder Bankverbindung mehr besitzt,
  - der Kunde die Störungsbehebung oder Wartung durch UPC nicht zulässt,
  - der Kunde Eingriffe in die Anlage selbst vornimmt oder durch unberechtigte Dritte vornehmen lässt,
  - der Kunde gegen die entsprechenden Fair Use Regelungen verstößt. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde im Verhältnis zu dem von ihm in Anspruch genommenen Speicherplatz, dem mit ihm vereinbarten Datenvolumen bzw. pauschal verrechneten Netzzugängen einen außergewöhnlich hohen Datentransfer aufweist oder wenn der Nutzer Dienste übermäßig in Anspruch nimmt,
- die Erbringung der Leistung aus anderen, nicht von UPC zu vertretenden, insbesondere technische Gründe unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar wird,
  - der Kunde sonstige wesentliche vertragliche Pflichten, wie etwa jene des Punkt 11 Abs. (5) dieser AGB, verletzt, oder
  - gegen gesetzliche Bestimmungen, wie insbesondere jene des TKG, des Verbotsgesetzes, des Pornografiegesetzes oder des Strafgesetzbuches verstößt.
- (2) Die Einstellung der Leistung bzw. Sperre ist innerhalb angemessener Frist aufzuheben, wenn die Gründe für die Sperre weggefallen sind und der Kunde UPC die Kosten der gerechtfertigten Sperre und deren Aufhebung ersetzt hat. Die gerechtfertigte Sperre entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der festen monatlichen Entgelte. Die Geltendmachung von Schadenersatzforderungen wegen ungerechtfertigter Sperre ist gegenüber Unternehmern auf Fälle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beschränkt.
- (3) Die Entscheidung zwischen sofortiger Vertragsauflösung einerseits oder bloßer Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung andererseits, liegt im Ermessen von UPC. UPC wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund informieren.
- (4) Sämtliche oben beschriebenen Fälle der sofortigen Vertragsauflösung, die aus einem Grund erfolgen, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, lassen den Anspruch von UPC auf die monatlichen Grund- und sonstigen festen monatlichen Entgelte für die vereinbarte Mindestvertragsbindung einerseits sowie auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen andererseits unberührt.
- 15 Außerordentliches Kündigungsrecht des Kunden**
- Der Kunde ist aus wichtigen Gründen berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung außerordentlich durch schriftliche Erklärung aufzulösen, insbesondere wenn der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungsumfang trotz nachgewiesener schriftlicher Aufforderung durch den Kunden über einen Zeitraum von zwei Wochen in wesentlichen Punkten nicht eingehalten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung auf einen Mangel des Anschlusses zurückzuführen ist und der Kunde diesen Mangel bei Vertragsabschluss kannte oder die Kündigung nach Behebung des Mangels erfolgt.
- 16 Gewährleistung**
- Bei Lieferung von und Leistungen an Hardware und Software erbringt UPC die vereinbarten Leistungen in dem Ausmaß, das mit den vom Kunden beigestellten technischen Voraussetzungen möglich ist. UPC übernimmt keine Gewähr, dass mit den beigestellten Komponenten alle funktionalen Anforderungen des Kunden erfüllt werden.
  - Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate. Gegenüber Verbrauchern beträgt die Gewährleistungsfrist zwei Jahre. Diese Frist verlängert sich bei Abzahlungsgeschäften mit Verbrauchern bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung, wobei dem Kunden die Geltendmachung seines gewährleistungsrechtlichen Anspruches vorbehalten bleibt, wenn er bis dahin UPC den Mangel angezeigt hat.
  - Gegenüber Unternehmern werden gewährleistungspflichtige Mängel nach dem Ermessen von UPC entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Wandlung oder Preisminderung werden einvernehmlich ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel unverzüglich schriftlich und detailliert angezeigt hat. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen. Für Verbraucher gelten davon abweichend die Regelungen des ABGB.
  - Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht von UPC bewirkter Anordnung, ungenügender Einrichtung, Reparatur und Montage, Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Überbeanspruchung über die von UPC angegebene Leistung, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien entstehen; dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunden beigestelltes Material zurückzuführen sind. UPC haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen und nicht ihrer Einflussosphäre zuzurechnen sind. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, es sei denn der Mangel war bereits bei der Übergabe vorhanden.
- 17 Software**
- Bei der Lieferung von eigener oder lizenzierter Software Dritter nimmt der Kunde den Leistungsumfang, die Nutzungsbestimmungen und allfällige Lizenzregelungen dieser Software zur Kenntnis. Für vom Kunden aus dem Internet abgerufene Software, die von UPC nicht erstellt wurde, übernimmt UPC keine Haftung oder Gewährleistung. Jedenfalls hält der

Kunde UPC vor Ansprüchen wegen Verletzung obiger Verpflichtungen des Kunden zur Gänze schad- und klaglos.

- (2) Bei individuell von UPC erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine von beiden Vertragsparteien gegengezeichnete Leistungsbeschreibung (Systemanalyse) bestimmt. Die Rechte an den Programmen und der Dokumentation verbleiben zur Gänze bei UPC, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- (3) UPC übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software allen Anforderungen des Kunden genügt, es sei denn dies wäre ausdrücklich zum Vertragsinhalt gemacht worden, oder in der vom Kunden getroffenen Auswahl mit anderen Programmen und unter allen Systemkonfigurationen zusammenarbeitet oder dass die Programme ununterbrochen und fehlerfrei laufen oder dass alle Softwarefehler behoben werden können. UPC übernimmt, soweit dem zwingendes Recht nicht entgegensteht, weiters keine Haftung für eventuell entstehende Schäden durch eine dem Kunden für Implementierungen oder ähnliche Zwecke zur Verfügung gestellten Software, es sei denn es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von UPC vor. Der Kunde hat im Rahmen seiner Möglichkeiten jedenfalls an einer allfälligen Schadensvermeidung mitzuwirken und ist selbst dafür verantwortlich, vor Installation sämtliche Programme und Daten auf einen externen Datenträger zu sichern. Bei Unternehmern ist die Gewährleistung jedenfalls auf reproduzierbare (laufend wiederholbare) Mängel in der Programmfunktion beschränkt. Allfällige Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern werden dadurch nicht berührt.
- (4) Die Weitergabe von Software an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- (5) Wird von UPC gleichzeitig Hard- und Software geliefert, so berechtigen allfällige Mängel der Software den Kunden nicht, auch hinsichtlich des Vertrages, der der Nutzung oder Lieferung der Hardware zugrunde liegt, sofort zurückzutreten. Dasselbe gilt hinsichtlich vereinbarter Dienstleistungen. Insbesondere berechtigen Mängel der gelieferten Hard- oder Software nicht zum sofortigen Rücktritt hinsichtlich des Vertrags über die Erbringung von Internetdienstleistungen. All dies gilt nicht, falls unteilbare Leistungen iSv § 918 Abs 2 ABGB vorliegen.

## 18 Haftung

- (1) Gegenüber Unternehmern haftet UPC für Schäden außerhalb des Anwendungsbereiches des Produkthaftungsgesetzes nur, sofern sie diese vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit (mit Ausnahme von Personenschäden), der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten, entgangenem Gewinn und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist - soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht - ausgeschlossen und ist die Ersatzpflicht von UPC - soweit zwingendes Recht dem nicht entgegen steht - für jedes schadensverursachende Ereignis (mit Ausnahme von Personenschäden) gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit Euro 3.700,00, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit Euro 40.000,00 beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.
- (2) Verbrauchern im Sinne des KSchG gegenüber haftet UPC gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Für folgende Schäden oder Nachteile - ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird, - haftet UPC jedoch nur, wenn der Schaden oder Nachteil von UPC oder ihren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht wurde:
  - Schäden oder Nachteile, die dem Kunden im Zusammenhang mit einer vom Kunden gewünschten technischen Unterstützung durch das UPC Helpdesk-Team entstehen;
  - Schäden oder Nachteile, die dem Kunden durch Fernwartung, die auf Wunsch und mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden durch UPC beim Kunden vorgenommen wurde, entstehen;
  - Veränderung oder Verlust von beim Kunden gespeicherten Daten, die aus der Installation oder Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste entstehen.Grobe Fahrlässigkeit ist gegeben, wenn der Schaden auf eine auffallende Sorglosigkeit von UPC zurückzuführen ist.
- (3) UPC übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch eine erforderliche, aber nicht erteilte fernmeldebehördliche Bewilligung oder andere behördliche Genehmigungen oder durch erforderliche, aber nicht erteilte privatrechtliche Genehmigungen oder Zustimmungen Dritter entstehen.
- (4) Bei Nichteinhaltung allfälliger Bedingungen für Montage, Inbetriebnahme und Benutzung oder der behördlichen Zulassungsbedingungen durch den Kunden ist jeder Ersatz für dadurch entstandene Schäden ausgeschlossen.
- (5) Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Kapazitäten anderer Netzbetreiber oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung

von Leistungen UPC kommen. Für diese Fälle ist eine Haftung von UPC ausgeschlossen, soweit kein grobes Verschulden von UPC vorliegt und die Einschränkungen oder Unterbrechungen von UPC so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich behoben werden.

## 19 Schlussbestimmungen

- (1) Rechte und Pflichten von UPC aus diesem Vertrag können ganz oder zum Teil ohne Zustimmung des Kunden an mit UPC gemäß UGB verbundene Unternehmen übertragen werden. UPC wird durch geeignete Maßnahmen auf die Vertragsübernahme hinweisen. Abweichend gilt für Verbraucher: Im Falle einer solchen Übernahme wird der Kunde rechtzeitig darüber informiert, dass er innerhalb einer Frist von vier Wochen dieser Übernahme widersprechen kann.
- (2) Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen des IPRG und den Bestimmungen des UN-Kaufrechts.
- (3) Für Unternehmer gilt als ausschließlicher Gerichtsstand das für Handelssachen zuständige Gericht in Wien.
- (4) Falls einzelne Bestimmungen des Vertrages oder dieser Bestimmungen unwirksam sein sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Für Unternehmer gilt, dass die unwirksame Bestimmung durch eine gültige, die dem angestrebten Ziel möglichst nahe kommt, ersetzt wird.

## II. ABSCHNITT

### SONDERBESTIMMUNGEN

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bestimmungen des I. Abschnitts dieser AGB gelten die nachstehenden Sonderbestimmungen für die Erbringung bestimmter Leistungen der UPC.

## 20 Sonderbestimmungen für Domainregistrierungen

Die vertragsgegenständliche Leistung besteht in der Erbringung der in der Leistungsbeschreibung für Domainregistrierung näher erläuterten Dienstleistungen durch UPC. UPC ist berechtigt, sich bei der Erbringung der Leistung eines Erfüllungsgehilfen (Registrar) zu bedienen.

- (1) Der Kunde beauftragt UPC die bestellte Domain im Namen des Kunden bei der für die jeweilige Top Level Domain zuständigen Registrierungsstelle zu registrieren. Durch die Bestellung einer Domain werden zwei Vertragsverhältnisse begründet: Einerseits zwischen UPC und dem Kunden hinsichtlich der Verwaltung der Domain (DNS Service, Support etc). Andererseits wird hinsichtlich der Registrierung (Delegation) der Domain ein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der jeweils zuständigen Registrierungsstelle begründet, in welchem UPC als bloßer Vermittler im Auftrag des Kunden auftritt. Als Domaininhaber wird ausschließlich der Kunde eingetragen.

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.

- (2) 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 dem Kunden und nic.at direkt.

Der Kunde akzeptiert 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 UPC im Auftrag des Kunden oder der Kunde selbst durchführt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Registrierungsrichtlinien sind unter [www.nic.at](http://www.nic.at) abrufbar und werden dem Kunden von UPC auf Wunsch zugesandt.

- (3) Hinsichtlich anderer Top Level Domains gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien der jeweils zuständigen Registrierungsstelle. Diese sind unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) abrufbar und werden dem Kunden von UPC auf Wunsch zugesandt.
- (4) UPC fungiert hinsichtlich der für den Kunden bei der Registrierungsstelle registrierten Domain für die Dauer dieses Vertrages als Verwaltungsstelle. UPC übernimmt keine Haftung für die von der jeweiligen Registrierungsstelle gegenüber dem Domaininhaber übernommenen Vertragspflichten.
- (5) Der Kunde ist damit einverstanden, dass UPC oder ein von ihr beauftragter Erfüllungsgehilfe als Rechnungsempfänger für die Domaingebühren bei der zuständigen Registrierungsstelle angeführt wird und die Domaingebühren direkt an UPC bzw. ihren Erfüllungsgehilfen verrechnet werden.

- Die Verrechnung an den Kunden erfolgt durch UPC, wobei die Domaingebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, in den Entgelten die UPC dem Kunden verrechnet enthalten ist.
- Die Verrechnung der Domaingebühren erfolgt immer für die gesamte Mindestregistrierungsdauer im Voraus. Der Beginn der Verrechnung an den Kunden wird durch die erfolgreiche Registrierung bzw. bei Domaintransfers, durch die erfolgreiche Übernahme der Domain durch UPC, bestimmt. Bereits im Voraus geleistete Gebühren werden im Falle eines Domaintransfers nicht von UPC rückvergütet und es bestehen diesbezüglich keinerlei Ersatzansprüche gegenüber UPC.
- (6) UPC übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit einer Domain. Insbesondere hat UPC keinen Einfluss auf die tatsächliche erfolgreiche Zuteilung einer vom Kunden bestellten Domain durch die Registrierungsstelle. Es wird daher ausdrücklich festgehalten, dass UPC keinerlei Haftung dafür übernimmt, dass die vom Kunden bestellte Domain tatsächlich für den Kunden registriert wird oder die Domain zu einem bestimmten Zeitpunkt registriert sein wird. UPC erwirbt oder vergibt keine Rechte an der Domain-Bezeichnung.
- (7) Der Domaininhaber erklärt, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere durch die Registrierung der Domain keine Rechte Dritter zu verletzen. UPC ist nicht zur Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der Domain, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. UPC behält sich aber das Recht vor, Bestellungen im Falle offensichtlicher Rechtsverletzungen, auch ohne Angabe von Gründen, abzulehnen. Der Kunde verpflichtet sich, UPC, Ihre Erfüllungsgehilfen sowie die jeweilige Registrierungsstelle im Fall der Inanspruchnahme durch in ihren Rechten verletzte Dritte diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.
- UPC behält sich im Fall der Inanspruchnahme durch Dritte das Recht vor, die Verfügungsberechtigung des Kunden über die betreffende Domain einzuschränken bzw. gänzlich zu sperren.
- (8) Der Kunde ist verpflichtet, folgende Daten bei der Bestellung wahrheitsgemäß und vollständig mitzuteilen: Name, Adresse, E-Mailadresse Telefon- und Faxnummer (falls vorhanden). UPC übermittelt diese Daten, sowie die Daten vom Kunden genannter Ansprechpersonen (Contacts), zum Zwecke und im Rahmen der Leistungserbringung an die Registrierungsstelle. Der Kunde stimmt ausdrücklich der Veröffentlichung dieser Daten im Internet, insbesondere in der Whois-Datenbank der jeweiligen Registrierungsstelle, zu. Hinsichtlich sonstiger vom Kunden bei der Bestellung genannten Ansprechpersonen (Contacts) erklärt der Kunde, deren Zustimmung eingeholt zu haben und wird UPC diesbezüglich schad- und klaglos halten. Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten aktuell zu halten und wird Falle einer Änderung seiner Daten, insbesondere der E-Mailadresse, UPC unverzüglich informieren und mit der Aktualisierung beauftragen. Unterlässt dies der Kunde, so haftet UPC in keinem Fall für Schäden, die dem Kunden aufgrund falscher Daten in der jeweiligen Whois-Datenbank entstehen können.
- (9) UPC wird sich bemühen, alle Bestellungen und Änderungsaufträge so schnell wie möglich und nach marktüblichen Standards zu bearbeiten, kann aber keine Mindestzeit für die Bearbeitung und Weiterleitung garantieren. UPC haftet gegenüber Unternehmern, außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, nicht für Schäden, die aufgrund von Übermittlungsfehlern entstehen.
- (10) Domains können ausschließlich für die jeweilige Mindestregistrierungsdauer registriert werden. Die Mindestregistrierungsdauer richtet sich nach der jeweiligen Top Level Domain und ist in der Leistungsbeschreibung für Domainregistrierungen definiert.
- (11) Kündigt der Kunde die Domain nicht schriftlich bis spätestens 4 Wochen vor Ablauf der Mindestregistrierungsdauer, dann wird der Vertrag über die Domain wieder um die ursprüngliche Mindestregistrierungsdauer verlängert. Verbraucher werden von UPC 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.
- (12) Der Kunde verpflichtet sich, die Kündigung der Domain ausschließlich schriftlich über UPC durchzuführen. UPC stellt dem Kunden ein entsprechendes Kündigungsformular zur Verfügung. UPC wird nach Erhalt der Kündigung die Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle im Auftrag des Kunden kündigen.
- (13) Gekündigte Domains werden nach Ablauf des Leistungszeitraumes von der Registrierungsstelle gelöscht und sind danach frei zur Neuregistrierung. Im Falle einer Vertragsauflösung gemäß Punkt 14 dieser AGB bleibt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Registrierungsstelle unberührt.
- (14) Der Kunde hat im Falle einer Kündigung oder eines Transfers der Domain keinen Anspruch auf Rückerstattung angesichts einer vereinbarten Mindestregistrierungsdauer bereits im Voraus bezahlter Entgelte und es bestehen diesbezüglich keinerlei Ersatzansprüche gegenüber UPC.
- (15) UPC ist bei Nichtzahlung des Entgelts durch den Kunden unbeschadet der Bestimmungen in Punkt 7 dieser AGB berechtigt, die Verfügungsberechtigung des Kunden über die betreffende Domain einzuschränken. Im Falle unrichtiger, ungültiger oder rechtswidriger Angaben des Kunden, ist UPC zur Verweigerung von Domainbestellungen oder Änderungen an der Domain berechtigt.
- (16) Hinsichtlich Streitigkeiten über .com .net .org .info, und .biz Top Level Domains - insbesondere wegen der Verletzung von Marken-, Namens- oder sonstiger Schutzrechte - unterwirft sich der Kunde den Streitschlichtungsrichtlinien (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy) der Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (nachfolgend „ICANN“), welche unter <http://www.icann.org/udrp/> abrufbar sind.
- (17) Hinsichtlich Streitigkeiten über .eu Top Level Domains - insbesondere wegen der Verletzung von Marken-, Namens- oder sonstiger Schutzrechte - unterwirft sich der Kunde den .eu Streitschlichtungsregeln, welche unter [www.adr.eu](http://www.adr.eu) abrufbar sind.
- (18) Der Kunde erklärt sich mit sämtlichen Maßnahmen einverstanden, die UPC zu treffen hat, um nach der Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy getroffene Entscheidungen eines von der ICANN autorisierten Schiedsgerichtes nachzukommen.

## 21 Sonderbestimmungen für Webhosting

- (1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für Webhosting-Produkte.
- (2) Dem Kunden ist bekannt, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten von Webhosting-Produkten Störungen in der Verfügbarkeit der angebotenen Dienste auftreten können. UPC wird die in ihrem Einflussbereich liegenden technischen Systeme nach größtmöglicher Sorgfalt in bestmöglichem Zustand halten. Dennoch übernimmt UPC gegenüber Unternehmern, außer in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, keine Haftung dafür, dass die Dienste ohne Unterbrechungen und fehlerfrei funktionieren und dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem bereitgestellten Webpace keine rechtswidrigen, unsittlichen, sexuell anstößigen, unethischen oder sonstige unerlaubte Inhalte zu speichern. UPC wird den Kunden bei Vorliegen eines solcherart unerwünschten Inhalts per E-Mail darüber informieren und unter Setzung einer angemessenen Frist auffordern, diesen Inhalt zu entfernen oder entfernen zu lassen. Die Beurteilung, ob gespeicherte Inhalte unsittlich, sexuell anstößig, unethisch oder sonst unerlaubt sind, liegt im Ermessen von UPC. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach, ist UPC berechtigt, den Zugang zu den Seiten des Kunden ohne weitere Ankündigung oder Frist zu sperren. Bei Vorliegen eines rechtswidrigen Inhaltes ist UPC berechtigt, die gehostete Seite ohne Vorankündigung und ohne Einhaltung von Fristen zu sperren. UPC wird den Kunden im Falle einer Sperre per E-Mail benachrichtigen. Eine Verletzung dieser Verpflichtungen berechtigt UPC überdies zur sofortigen Beendigung des Vertrags gemäß Punkt 14 dieser AGB.
- (4) UPC hat keinen Einfluss auf die vom Kunden am Webpace gespeicherten Daten. Der Kunde trägt die alleinige Haftung für die gespeicherten Inhalte. Jegliche Haftung von UPC ist ausgeschlossen. UPC trifft keine Pflicht, die am Webpace des Kunden gespeicherten Daten auf gesetzwidrige Inhalte zu prüfen. UPC ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Zugriff des Kunden auf die gehostete Seite zu sperren und/oder inkriminierte Datenbestände zu löschen, wenn ein Verstoß gegen Gesetze, die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit zu erwarten ist oder vorliegt. Insbesondere dann, wenn UPC von Dritten auf rechtswidrige Inhalte hingewiesen wird, ist UPC berechtigt, die gehostete Seite unverzüglich und ohne Vorankündigung oder Einhaltung von Fristen zu sperren. UPC wird den Kunden im Falle einer Sperre per E-Mail darüber benachrichtigen.
- (5) Der Kunde ist ferner verpflichtet, auf den von UPC gehosteten Seiten keine Newsgroups oder Chatforen einzurichten oder unberechtigt urheberrechtlich geschützte Inhalte zu speichern. Im Fall missbräuchlicher Verwendung ist UPC berechtigt, die gehostete Seite ohne Vorankündigung oder Einhaltung von Fristen zu sperren oder sonstige geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Missbrauch abzustellen. UPC wird den Kunden von der ergriffenen Maßnahme oder Sperre per E-Mail benachrichtigen. Der Kunde verpflichtet sich, UPC hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen ergeben, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen UPC nach dem Urheberrechtsgesetz. Eine Verletzung dieser Verpflichtungen berechtigt UPC zur sofortigen Beendigung des Vertrags gemäß Punkt 14 dieser AGB.



## 22 Sonderbestimmungen für Sicherheitslösungen

- (1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für Sicherheitslösungen.
- (2) Dem Kunden ist bekannt, dass aufgrund der technischen Gegebenheiten des Internets und anderer Netzwerkdienste niemals ein vollständiger Schutz vor Viren oder sonstigen schädlichen Programmen bestehen kann. Ein solcher Schutz kann und wird somit auch nicht seitens UPC als Erfolg geschuldet. UPC erbringt die angebotene Dienstleistung nach dem Maßstab der größtmöglichen Sorgfalt und haftet deshalb nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, die aufgrund von Viren, Trojanern, Spyware oder anderen schädlichen Programmen eintreten bzw. von Hackern oder anderen unautorisierten Zugriffen auf den PC des Kunden resultieren.
- (3) Bei Firewalls/VPN/VPL, die von UPC installiert und/oder betrieben und/oder überprüft wurden, geht UPC prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. Der Kunde wird jedoch darauf hingewiesen, dass eine absolute Sicherheit und volle Funktionstüchtigkeit von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann. Eine Haftung von UPC für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen, wenn UPC nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist. UPC weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Kunden, seiner Gehilfen und Mitarbeiter ebenso nicht übernommen wird, wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfigurationen ohne Einverständnis von UPC.

## 23 Sonderbestimmungen für den IP-basierenden Telefoniedienst (VoIP)

- (1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. UPC ist berechtigt, das Angebot des Kunden abzulehnen, wenn sein Anschluss die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt. Dies gilt etwa dann, wenn die Kabellänge, die Dämpfung oder die Störbeläge zu groß sind.
- (2) Die Teilnehmerentgelte werden in Form eines Einzelentgeltnachweises dargestellt, sofern der Kunde dem nicht widerspricht. Dem Kunden wird die Wahlmöglichkeit eingeräumt, den Einzelentgeltnachweis auf Verlangen entgeltfrei in Papierform zu erhalten. Bei der Erstellung des Einzelentgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die passiven Teilnehmernummern 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 der Kunde hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. In diesem Fall wird dem Kunden für zukünftige Abrechnungszeiträume ein unverkürzter Einzelentgeltnachweis übermittelt. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.
- (3) Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112. UPC gewährleistet darüber hinaus die kostenlose Verbindung zu allen Notrufnummern in Österreich. UPC ist gesetzlich verpflichtet, bei Notrufrägern die Rufnummer des rufenden Anschlusses zur Identifikation bereit zu stellen. Darüber hinaus wird gemäß § 98 Abs. 3 TKG bei Anrufen zu Notrufnummern dem Notrufräger die Anschlussadresse des anrufenden Festnetzanschlusses bzw. bei standortunabhängigen Telefonieprodukten die im System hinterlegte Adresse des Vertragspartners zugänglich gemacht.

## 24 Sonderbestimmungen für den nicht IP-basierenden Telefoniedienst (CPS)

- (1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen für nicht IP-basierende Telefonieprodukte. Voraussetzung für die Erbringung des nicht IP-basierenden Sprachtelefoniedienstes ist das Bestehen eines Fernsprech- oder ISDN-Anschlusses bei der Telekom Austria, über welchen der Zugang zum Verbindungsnetz von UPC ermöglicht wird (Zugangsanschluss).
- (2) Der Kunde hat bezüglich des Zugangsanschlusses einen Wechsel des Festnetzbetreibers genauso wie die Beendigung des Vertragsverhältnisses oder den Eintritt eines Dritten in dieses Vertragsverhältnis (Übertragung) der UPC anzuzeigen.
- (3) Wird das Vertragsverhältnis hinsichtlich des Zugangsanschlusses mit der Telekom Austria beendet oder tritt ein Dritter in dieses Vertragsverhältnis ein (Übertragung), so ist mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses oder der Wirksamkeit der Übertragung auch das Vertragsverhältnis hinsichtlich des Zuganges zum Verbindungsnetz von UPC beendet.
- (4) Hinsichtlich des Einzelentgeltnachweises gilt die Regelung des Punkt 23 Abs (2) dieser AGB.

## 25 Sonderbestimmungen für Dienstleistungen über HFC bzw. LWL

- (1) Der Bezug von Dienstleistungen über HFC und LWL ist ausschließlich für Unternehmer möglich. UPC stellt den Anschluss zu den Bedingungen gemäß der entsprechenden Einzelvereinbarung bis zur in Absprache mit dem Kunden platzierten Anschlussdose her. Die Montage in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt Oberputz, soweit nicht einvernehmlich und auf Kosten des Kunden anderes vereinbart ist.
- (2) Anschlusskabel, Verstärker, zusätzliche Geräteeinstellungen, TV- und UKW-Weichen, sowie Decoder, Kabelmodems und IP Router oder die Herstellung einer zweiten Anschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden sind im Herstellungsentgelt nicht enthalten.
- (3) Betrieb und Wartung des Anschlusses bis zur Anschlussdose oder bis zu allenfalls daran angeschlossenen Geräten von UPC obliegen UPC. Eingriffe dürfen nur von UPC oder deren Beauftragten vorgenommen werden.

## 26 Sonderbestimmungen für die Überlassung von Übertragungswegen

- (1) Die Überlassung von Übertragungswegen ist ausschließlich für Unternehmer im Sinne dieser AGB möglich.
- (2) Der Kunde hat - ergänzend zu den allgemeinen Rechten und Pflichten dieser AGB - die Installation der Übertragungswege zu ermöglichen und hierfür alle notwendigen behördlichen Genehmigungen beizustellen sowie die Zustimmung des Verfügungsberechtigten vorzulegen. In dieser Zustimmung hat der Verfügungsberechtigte mit der Anbringung aller Einrichtungen samt Zubehör, die zur Herstellung von Übertragungswegen auf der Liegenschaft sowie in oder an den darauf befindlichen Gebäuden als auch zur Einführung und Durchführung von Leitungen erforderlich sind, einverstanden zu sein. Der Kunde haftet UPC für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Zustimmung des Verfügungsberechtigten.
- (3) Weiters ist UPC auf allfällige Gas-, Wasser-, Strom- und Telekommunikationsleitungen aufmerksam zu machen.
- (4) Bei Vertragsabschluss hat der Kunde einen technisch verantwortlichen Mitarbeiter bekannt zu geben.
- (5) Der Kunde hat auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten (z.B. hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) bereitzustellen und in geeignetem Zustand zu erhalten. Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.
- (6) Erfüllt der Kunde nicht alle notwendigen Voraussetzungen, kann UPC unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall UPC alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis zu ersetzen. Bei Stornierung der Bestellung kann UPC zusätzlich mindestens ein Monatsentgelt einheben, wobei die Geltendmachung von weitergehendem Schadenersatz unberührt bleibt.
- (7) Der Kunde darf lediglich Endgeräte benutzen, die eine entsprechende Zulassung aufweisen und keine Störungen im Netz von UPC verursachen können und die für den Übertragungswegtyp geeignet sind.
- (8) Der Kunde ist ferner verpflichtet, den überlassenen Übertragungsweg durch geeignete Maßnahmen und Einrichtungen vor Beeinflussung externer Emissionen (beispielsweise Fremdspannung) zu bewahren.
- (9) Der Kunde informiert UPC sofort über einen Störfall per Telefon, Fax oder E-Mail. Die Kommunikation zwischen den Vertragspartnern erfolgt zwischen UPC und dem bei Vertragsabschluss durch den Kunden bekannt gegebenen technisch verantwortlichen Mitarbeiter des Kunden. Ohne eine solche Meldung findet keine Registrierung des Störfalls statt. Bei der Meldung einer Störung an UPC hat der Kunde die Daten anzugeben, die für die Identifizierung des betroffenen Übertragungsweges und die Behebung des Fehlers erforderlich sind. Zur Verkürzung der Reparaturzeit unterstützt der Kunde UPC bestmöglich.
- (10) UPC ist ergänzend zu Punkt 14 dieser AGB berechtigt, Übertragungswege zu sperren, wenn das Netz von UPC durch diese Übertragungswege gestört wird, sofern die Störung in der Sphäre des Kunden liegt und eine unverzügliche Entstörung nicht möglich ist.

Stand: 1. November 2013 (in der Fassung vom 25. Mai 2018)