

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen von VERBUND Services GmbH für Breitbandinternet (AGB)**

**Stand: April 2019**

## **1. Grundlagen**

### **1.1. Geltung der AGB**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VERBUND Services GmbH für Breitbandinternet (AGB) gelten für alle vereinbarten Leistungen, die VERBUND Services GmbH, Am Hof 6A, 1010 Wien (im Folgenden „VSE“ oder „ISP“ genannt,) gegenüber dem Kunden erbringt.

Kunde kann eine natürliche oder juristische Person sein. Soweit im Folgenden von Verbrauchern die Rede ist, wird auf Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes 1979 (BGBl 1979/140 in der geltenden Fassung) abgestellt. VSE und der Kunde werden als Vertragspartner bezeichnet.

Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt des von VSE angenommenen Auftrages bzw. dem mit dem Kunden geschlossenen schriftlichen Vertrag, den jeweils aktuell gültigen Entgeltbestimmungen inkl. Leistungsbeschreibung (EB) und diesen nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Für Verträge mit Unternehmern gilt: Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sich VSE diesen ausdrücklich und schriftlich unterworfen hat.

Die Geschäftsbedingungen von VSE gelten auch für künftige ergänzende Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigem Vertragsabschluss nicht nochmals darauf Bezug genommen werden sollte.

### **1.2. Zustandekommen des Vertrages, Beginn des Fristenlaufs**

Sofern nicht anders vereinbart, kommt das Vertragsverhältnis zwischen VSE und dem Kunden zu Stande, wenn VSE nach Zugang von Bestellung oder Auftrag eine Auftragsbestätigung abgegeben hat bzw. der Vertrag geschlossen wird, oder mit der tatsächlichen Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort etc) begonnen hat.

VSE ist berechtigt, in begründeten Fällen, insbesondere aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen den Abschluss eines Vertrages abzulehnen.

Für die Berechnung von Fristen betreffend Mindestvertragsdauer, Zeitraum eines allfälligen Kündigungsverzichts uä gilt in allen Fällen, wo keine ausdrückliche Auftragsbestätigung erfolgt ist, als Vertragsbeginn der Monatserste des Monats nach Beginn der Leistungserbringung. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG (Konsumentenschutzgesetz) sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).

### **1.3. Rücktrittsrecht**

Sofern der Kunde Verbraucher ist, sind auf Kundenverträge, die im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume von VSE geschlossen wurden (Fern- oder

Auswärtsgeschäfte, § 1 FAGG) oder im Wege von Haustürgeschäften (§ 3 KSchG) abgeschlossen wurden, die entsprechenden Bestimmungen des FAGG bzw. KSchG anzuwenden.

Bei einem Haustürgeschäft kann der Kunde, sofern dieser Verbraucher im Sinn des KSchG und FAGG ist und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach § 3 KSchG) oder einem Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume (nach § 1 FAGG) abgeschlossen wurde, binnen 14 Tagen, bei einem Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume innerhalb von 14 Tagen ohne Angaben von Gründen ab Vertragsabschluss zurücktreten.

Die Erklärung des Rücktritts von einem Fern- oder Auswärtsgeschäft ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Verbraucher kann dafür das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B FAGG verwenden.

Die Frist beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

#### **1.4. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann zum Ende eines jeden Kalendermonats unter Einhaltung einer Frist von einem Monat schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung wird mit Ende des darauffolgenden Monats wirksam. Für den Beginn der Kündigungsfrist ist der Zugang der Kündigung maßgeblich.

Wenn ein Kündigungsverzicht für einen bestimmten Zeitraum vereinbart ist, kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn vollständig verstrichen ist („Mindestvertragsdauer“). Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer durch außerordentliche Kündigung seitens VSE beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Dies gilt auch, wenn der Kunde vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ohne Vorliegen eines außerordentlichen Kündigungsgrunds kündigt. Berechnung des Restentgelts: fixes Entgelt, das bei aufrehtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

Allfällige Entgelte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen sind vertraglich zu vereinbaren.

#### **1.5. Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte**

Änderungen der AGB, allfällige Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können von VSE vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die jeweils aktuelle Fassung wird dem Vertragspartner per E-Mail bzw. auf Wunsch in Papierform zugesandt. Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Für alle Änderungen gilt § 25 Abs 2 und 3 TKG 2003 (Telekommunikationsgesetz 2003): Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch VSE an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden. Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen Kunden gegenüber mindestens 2 Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall werden Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, gesondert mitgeteilt. Die Mitteilung über den wesentlichen Inhalt der Änderung wird einen Hinweis auf das kostenlose Kündigungsrecht enthalten. Die Kündigung wird, sofern der

Kunde kein abweichendes Kündigungsdatum angibt, mit Zugang bei VSE wirksam. Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der aktuellen AGB übermittelt. Bis zum Kündigungsdatum gelten die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam.

Bei der Änderung von Entgelten ist ein Kündigungsrecht des Kunden dann ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß einem in der Preisliste angegebenen oder sonst vereinbarten Index angepasst werden. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

#### **1.6. Übertragung von Rechten und Pflichten; Verbot des Wiederverkaufs; Nutzung**

Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung sind die Kunden von VSE nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Ausgenommen hiervon sind lediglich einzelne Rechte wie zB. Rückforderungsrechte.

VSE ist ermächtigt, ihre Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden und wird den Kunden hiervon verständigen. Das gilt nicht für Verbrauchergeschäfte; das Recht zum Einsatz von Erfüllungsgehilfen bleibt unberührt.

Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte bedarf der ausdrücklichen, und - außer gegenüber Verbrauchern - schriftlichen Zustimmung von VSE. Sofern ein Wiederverkauf vereinbart wurde, sind Wiederverkäufer jedenfalls zur Überbindung dieser Geschäftsbedingungen an ihre Vertragspartner verpflichtet und stellen VSE diesbezüglich schad- und klaglos.

#### **1.7. Keine Vollmacht der Mitarbeiter von VSE**

Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer von VSE haben keine Vollmacht, für VSE Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegen zu nehmen.

### **2. Leistungen aus diesem Vertrag**

#### **2.1. Leistungen von VSE**

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung (EB) und den (allfälligen) sich darauf beziehenden (bei Unternehmern schriftlichen) Vereinbarungen der Vertragspartner.

#### **2.2. Störungsbehebung**

Falls nicht abweichend vereinbart, werden Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche von VSE zu verantworten sind, spätestens innerhalb von zwei Wochen behoben.

Der Kunde hat VSE bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und VSE oder von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird VSE bzw. von VSE beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus

einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde VSE jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen. Es wird hier ergänzend auf die EB verwiesen.

Beschädigungen an technischen Einrichtungen von VSE und die Erneuerung dieser technischen Einrichtungen, welche durch den Kunden oder vom Kunden beauftragten Dritten zu vertreten sind, hat der Kunde gleichfalls VSE im vollem Umfang zu ersetzen.

### **2.3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmerendeinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von VSE beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und alle erforderlichen Aufklärungen leisten (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

### **2.4. Dienstqualität**

Das Netz wird kontinuierlich gemessen. Am eingehenden und ausgehenden Interface werden die Mittelwerte von einer bzw. fünf Minuten gemessen. Es wird jeweils der aktuelle Bandbreitenverbrauch am jeweiligen Interface ermittelt.

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann VSE rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn VSE verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den Anschluss des ISPs erreicht werden.

### **2.5. Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch VSE**

Dem Kunden verkaufte Waren oder Geräte stehen bis zur vollständigen Bezahlung unter Eigentumsvorbehalt.

Sofern dem Kunden von VSE Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum von VSE, selbst dann, wenn sie installiert worden sind, und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend an VSE zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Schonung zu verwenden, bei einer Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von gemieteten Endgeräten sowie Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von VSE oder von deren Beauftragten vorgenommen.

## **3. Entgelte und Entgeltänderungen**

### **3.1. Entgelte**

Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, gelten die in den Entgeltbestimmungen inkl. Leistungsbeschreibung (EB) angeführten Entgelte und Preise.

In den angeführten Entgelten (Punkt 4. der EB) enthalten sind die Kosten der Nutzung von Übertragungseinrichtungen bis zum ausgewählten Point of Presence, die am Standort des Kunden anfallenden Kosten sowie die Kosten von Ausrüstungen. Die zur ausschließlichen

Nutzung durch den Kunden am Point of Presence von VSE beigestellten Leistungen („Anschlusskosten“) sind in den Entgelten nicht enthalten. Diese werden von VSE extra verrechnet (siehe Punkt 3 der EB).

Die Preise/Entgelte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise angegeben.

### **3.2. Entgeltbestandteile**

Es wird zwischen monatlichen fixen (z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Entgelte für die Nutzung einer Internet-Standleitung und für die allfällige Miete von Endgeräten und Zubehör) und einmaligen Entgelten (z.B. Einrichtungs- und Herstellungsentgelten für Internetzugang bzw. Mietleitungen und Einrichtungsgebühr für die Domain-Registrierung) unterschieden.

### **3.3. Änderung der Entgelte**

Für Änderungen der Entgelte gilt Pkt. 1.5.

## **4. Zahlungen**

### **4.1. Abrechnung**

Die Entgelte werden jeweils zum Letzten eines Monats für den laufenden Kalendermonat abgerechnet, sofern sich aus den AGB nichts anderes ergibt bzw dies nicht anders (bei Unternehmen: schriftlich) vereinbart ist. Die Anschlusskosten werden in der ersten Rechnung abgerechnet.

### **4.2. Zahlungsart**

Die Zahlung erfolgt im Bankeinzugsverfahren prompt nach Rechnungslegung. Für das Bankeinzugsverfahren stellt der Kunde an VSE eine Ermächtigung für den Einzug von Entgeltforderungen nach dem Einzugsermächtigungsverfahren aus.

### **4.3. Fälligkeit**

Zahlungen sind, sofern nicht anders vereinbart, prompt bei Rechnungserhalt ohne Abzug fällig; die Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein.

Bei Kauf wird der vereinbarte Preis nach erfolgter Installation bzw. nach Versand der Geräte in Rechnung gestellt und ist nach Erhalt der Lieferung und der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig (siehe Pkt. 4.2.).

### **4.4. Zahlungsverzug, Verzugszinsen**

Erfolgt eine Zahlung des Kunden nicht binnen zwei Wochen nach Fälligkeitseintritt, gerät der Kunde in Zahlungsverzug und es werden Verzugszinsen in der Höhe von 4 % über dem jeweiligen von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz verrechnet. Gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, gilt der gesetzliche Zinssatz.

VSE ist berechtigt, dem Kunden notwendige, zweckentsprechende und vom Kunden verschuldete Mehrkosten für Mahnungen oder Inkassoversuche, die in einem

angemessenen Verhältnis zur betreibenden Forderung stehen sowie vom Kunden verursachte Rückläuferspesen (z.B. wegen Nichtdeckung des Bankkontos, falscher Kontodaten o.Ä.) in Höhe von je EUR 5,00 in Rechnung zu stellen. Im Falle der Beauftragung eines Rechtsanwalts hat der Kunde die Kosten nach dem jeweils geltenden Rechtsanwaltstarifgesetz, im Falle der Beauftragung eines Inkassobüros die Kosten nach Aufwand zu bezahlen, wobei diese nicht über den Höchstsätzen der Inkassogebührenverordnung, BGBl. Nr. 141/1996, in der jeweils geltenden Fassung liegen dürfen. Bei vom Kunden verursachten Rückläuferspesen verrechnet VSE die von der Bank tatsächlich verrechneten Rückläuferspesen dem Kunden (ohne Aufschlag) weiter.

Darüber hinaus ist VSE bei Zahlungsverzug und nach erfolgloser Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Dienstunterbrechung oder –abschaltung bzw. einer Vertragsauflösung berechtigt, ihre Leistungen an den Vertragspartner bis zur vollständigen Bezahlung auszusetzen oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

#### **4.5. Einwendungen gegen die Rechnung**

Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Sollten sich nach einer Prüfung durch VSE die Einwendungen des Kunden aus Sicht von VSE als unberechtigt erweisen, hat der Kunde die Möglichkeit ein Streitbeilegungsverfahren bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungsbehörde zu beantragen.

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme von VSE, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. VSE wird Verbraucher auf alle in diesem Abschnitt genannte Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

#### **4.6. Streitbeilegung**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde vorlegen. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde, die auch nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (§ 122 TKG 2003 iVm § 4 Abs. 1 Z 2 AStG BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils gültigen Fassung) tätig wird, wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

VSE ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme von VSE auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Nach dieser Frist ist nur noch eine gerichtliche Klärung möglich. Ein Rechnungseinspruch ist schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung bei VSE zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist VSE nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Das für diesen Antrag erforderliche

Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

#### **4.7. Fälligkeit des Rechnungsbetrages bei Einwendungen**

Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, kann VSE aber auch diesfalls sofort fällig stellen.

#### **4.8. Entgeltpauschalierung bei Entgeltstreitigkeiten**

Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw, falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht.

#### **4.9. Aufrechnung**

Die Gegenverrechnung mit offenen Forderungen gegenüber VSE und die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber von VSE nicht anerkannter Forderungen des Kunden, ist ausgeschlossen.

In Abänderung dieses Punktes gilt für Verbrauchergeschäfte: Die Aufrechnung mit offenen Forderungen gegenüber VSE ist nur möglich, sofern entweder VSE zahlungsunfähig ist, oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, oder die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt, oder von VSE anerkannt worden ist.

#### **4.10. Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes für Kunden**

Rechte des Kunden, seine vertraglichen Leistungen nach § 1052 ABGB zur Erwirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung zu verweigern, sowie seine gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind insgesamt ausgeschlossen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

#### **4.11. Entgeltnachweis**

Die Kundenrechnung (Entgeltnachweis) enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen, für variable Leistungen, für einmalig fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Mehrwertsteuer, Mehrwertsteuer, Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer, sowie allenfalls gewährte Rabatte, Zahlungskonditionen.

VSE wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten oder aus technischen Gründen sowie zur Überprüfung der Funktionsfähigkeiten von Diensten und Einrichtungen erforderlich sind, insbesondere Source- und Destination-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 99 (2) TKG 2003 bis zum Ablauf jener

Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann bzw. solange dies aus den genannten technischen Gründen bzw. zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit erforderlich ist. Im Streitfall wird VSE diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird VSE die Daten nicht löschen. Ansonsten wird VSE Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

## **5. Gewährleistung**

### **5.1. Gewährleistungsfrist**

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern 2 Jahre, in allen anderen Fällen 6 Monate. 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 VSE den Mangel angezeigt hat.

### **5.2. Behebung von Mängeln**

Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen von VSE entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Preisminderung ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel innerhalb von 14 Werktagen schriftlich und detailliert angezeigt hat. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen. Dieser Punkt gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

Für den Verbraucher gilt überdies Folgendes: Kurzfristige Unterbrechungen oder Störungen der Leistungen/Dienste im Ausmaß bis zu maximal einem Kalendertag pro Monat, die auf geplante und von VSE vorab angekündigte Wartungs- oder Reparaturarbeiten am Netz zurückzuführen sind, gelten nicht als Verletzung von vertraglichen Pflichten. Wenn die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach der für das Produkt geltenden Leistungsbeschreibung länger als einen vollen Kalendertag seitens VSE nicht erbracht wird, erhält der Verbraucher für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück.

Im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit bei Internetprodukten oder bei anderen Dienstqualitätsparametern stehen dem Verbraucher folgende Gewährleistungsbefehle zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung.

### **5.3. Gewährleistungsausschluss**

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht von VSE bewirkter Anordnung und Montage (dies gilt nicht, sofern die Selbstmontage durch den Kunden oder Dritte vereinbart war und fachmännisch erfolgte oder im Fall von zulässigen und fachmännisch erfolgten Ersatzvornahmen durch den Kunden oder Dritte, weil VSE trotz Anzeige des Mangels seiner Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist), Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Beanspruchung über den von VSE angegebenen Leistungsrahmen, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien durch den Kunden oder mit ihm in Verbindung stehenden Dritten entstehen; dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunde gestelltes Material zurückzuführen sind. VSE haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb seines Einflussbereiches liegen. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.



#### **5.4. Mängelrüge**

Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung für jegliche Gewährleistungsansprüche die Erhebung einer unverzüglichen und schriftlich detaillierten und konkretisierten Mängelrüge innerhalb von 14 Werktagen nach Erkennbarkeit des Mangels.

### **6. Haftung von VSE; Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden**

#### **6.1. Haftungsausschluss**

VSE haftet für Schäden gegenüber Verbrauchern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und gegenüber Unternehmer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht jedoch für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen Personenschäden). Die Haftung für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, verloren gegangene oder veränderte Daten, mittelbare Schäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist – außer bei Kunden, die Verbraucher sind - ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht.

Die Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegen VSE ist – außer bei Verbrauchern - die unverzügliche und schriftliche oder elektronische detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.

Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, gilt seitens VSE eine Haftungsgrenze im Gegenwert eines Jahresumsatzes des Vertrags jedoch maximal von EUR 10.000,- (zehntausend) pro Vertrag.

#### **6.2. Haftungsausschluss von VSE hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von E-Mails**

VSE betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, dass die angebotenen Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

Insbesondere kann aus technischen Gründen nicht gewährleistet werden, dass E-Mails auch ankommen oder diesbezügliche Fehlermeldungen verschickt werden. Insbesondere auf Grund von (von VSE oder vom Kunden eingerichtete) Spam-Filtern, Virenfiltern etc. kann die Zustellung von Emails verhindert werden. VSE übernimmt hierfür keinerlei Haftung, außer VSE hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw. Beschränkungen bleiben unberührt.

IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber (acceptable use policy). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen ISP-Dienste kann daher nicht zugesichert werden.

VSE behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen von VSE unabhängig sind.

Bei höherer Gewalt, Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, technischen Änderungen der Telekommunikationsnetze oder sonstigen Anlagen oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. VSE haftet für Schäden aus

derartigen Ausfällen gegenüber Unternehmern nicht, sofern sie nicht von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw Beschränkungen bleiben unberührt.

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. VSE übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Gegenüber Unternehmern ist die Haftung für Datenverluste und Datenschäden ausgeschlossen.

### **6.3. Haftungsausschluss von VSE hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc**

Weiters haftet VSE nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) von Dritten, die von VSE zugestellt werden sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über eine Information durch VSE erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (zB. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.).

VSE übernimmt gegenüber Unternehmern dafür keine Haftung. Der Kunde verpflichtet sich, sich bei der Nutzung der angebotenen Dienste und Datenleitungen an die österreichischen und internationalen Rechtsvorschriften zu halten. Sofern der Kunde seinerseits Wiederverkäufer ist, wird er diese Verpflichtung seinen Vertragspartnern auferlegen und alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die gesetzwidrige Verwendung der angebotenen Dienste und Datenleitungen zu unterbinden. VSE behält sich jedoch vor, den Transport von Daten, oder Dienste, die den österreichischen Gesetzen oder internationalen Verpflichtungen oder den guten Sitten widersprechen, zu unterbinden, verpflichtet sich jedoch nicht dazu.

### **6.4. Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Kunden; Pflichten des Kunden**

VSE haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.

#### *6.4.1. Schutz des Internetzugangs*

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.

Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses bzw seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von VSE zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche von VSE bleiben unberührt.

#### *6.4.2. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz*

Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise so zu gebrauchen, dass diese zur Beeinträchtigung Dritter führt, bzw für VSE oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.

Der Kunde verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für VSE oder für Dritte Schwierigkeiten aufgrund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (zB offener Mailrelais), ist der Kunde zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist VSE zur sofortigen Sperre des Kunden bzw zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (zB Sperre einzelner Ports). VSE wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. VSE wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

#### *6.4.3. Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften*

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber VSE die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, VSE vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letzterer wegen vom Kunden in den Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird VSE in Anspruch genommen, so steht VSE allein die Entscheidung zu, wie VSE reagiert (Streiteinlassung, Vergleich etc); der Kunde kann diesfalls - außer im Fall groben Verschuldens seitens VSE - nicht den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben.

#### *6.4.4. Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen*

Der Kunde ist verpflichtet, VSE von jeglicher Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um VSE die Problembehebung zu ermöglichen, bevor VSE andere Firmen mit einer Problembehebung beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt VSE für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma), keine Haftung.

### **6.5. Besondere Bestimmungen für Firewalls**

Es werden keine Sicherheitssysteme (Firewalls, IPS, VPNs,...) von VSE aufgestellt, betrieben und/oder überprüft. VSE weist darauf hin, dass der Kunde entsprechende technische Maßnahmen durchzuführen hat, damit die höchste Sicherheit durch seine Firewall-Systeme erreicht werden kann.

Die Haftung von VSE für Nachteile, die dadurch entstehen, dass die vom Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen.

VSE weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Vertragspartners oder seiner Gehilfen und Mitarbeiter nicht übernommen wird.

### **6.6. Haftungsausschluss von VSE bei Verletzungen des Kunden durch Dritte**

Stehen dem Kunden schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch von VSE für andere Kunden von VSE gespeicherte Informationen in seinen Rechten verletzt wurde, haftet VSE (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn sie keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hat oder kein qualifizierter Hinweis auf die Rechtsverletzung vorliegt (vgl. ISPA Code of

Conduct – Allgemeine Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers, abrufbar auf [www.ispa.at](http://www.ispa.at)).

## 7. Vorzeitige Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund; Sperre

### **7.1. Vorzeitige Beendigung des Vertrages aus wichtigem Grund durch den Kunden**

Unbeschadet des Kündigungsverzichts des Kunden bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer kann der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich vorzeitig beenden. Ein wichtiger Grund für den Kunden im Sinne dieser Vertragsbestimmung liegt bei einer von VSE vorgenommenen einseitigen Vertragsänderung, die für den Kunden nicht ausschließlich begünstigend ist (vgl. Punkt 1.5.), oder wenn VSE den in den geltenden Leistungsbeschreibungen enthaltenen Leistungsumfang trotz nachgewiesener schriftlicher Mahnung über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht einhalten kann, vor.

### **7.2. Dienstunterbrechung und Vertragsauflösung bei Zahlungsverzug**

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch VSE.

VSE ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 70 TKG 2003 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt.

### **7.3. Sonstige Gründe für Vertragsauflösung und Dienstunterbrechung; Sperre bzw teilweise Sperre**

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten

- a) Zahlungsverzug (trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen und Androhung einer Sperre; siehe Punkt 7.2.) bzw bei eingeleitetem Insolvenzverfahren der Zahlungsverzug von nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens fällig gewordenen Forderungen
- b) die Abweisung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens
- c) die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden
- d) die Einleitung eines Liquidationsverfahrens
- e) Tod des Kunden
- f) wenn bei Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird
- g) der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes
- h) ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen
- i) Verursachung eines Datentransfers, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet
- j) Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen
- k) wenn VSE aufgrund von Verträgen mit Dritten oder wegen Aufforderung von öffentlichen Stellen zur Sperre verpflichtet ist; VSE wird den Kunden über den Grund der Sperre informieren.

Die Punkte a) – d) sind nicht wirksam gegenüber Verbrauchern, gegenüber Unternehmern nur nach Maßgabe des § 25a und § 25b IO, und gelten nicht als wichtige Gründe, sofern Vorauszahlung oder Sicherstellungen vereinbart wurden, die einer Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation von VSE entgegenstehen.

VSE kann nach eigenem Ermessen nicht nur mit Vertragsauflösung, sondern stattdessen auch mit Dienstunterbrechung vorgehen. VSE ist weiters bei Verdacht von Verstößen nicht nur zur gänzlichen, sondern auch zur bloß teilweisen Sperre berechtigt. Insbesondere kann VSE bei Rechtsverletzungen die auf gehosteten Websites gespeicherte Information entfernen oder den Zugang zu ihr sperren. VSE wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. VSE wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch VSE aus wichtigem Grund bleibt jedenfalls unberührt.

#### **7.4. Entgeltanspruch und Schadenersatz bei vorzeitiger Auflösung bzw Sperre**

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw Dienstabschaltung, die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen sind, lassen den Anspruch von VSE auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum nächsten Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

Überhaupt kann stets, wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen von VSE gefährdet erscheint, die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden; dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Kunden bereits wegen Zahlungsverzug mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die VSE zu einer vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigen würden.

#### **7.5. Keine Verpflichtung zur weiteren Leistungserbringung von VSE bei Beendigung**

Der Kunde wird ausdrücklich darauf verwiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, VSE zur Fortsetzung der vereinbarten Dienstleistung nicht mehr verpflichtet ist.

### **8. Datenschutz**

#### **8.1. Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht; Datensicherheit**

VSE und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 93 TKG 2003 und den Geheimhalteverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.

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

VSE stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen von VSE dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen.

Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen wird VSE je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren, bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten wird VSE im Sinne der DSGVO die Datenschutzbehörde und gegebenenfalls den Kunden benachrichtigen.

Weitere Informationen zum Datenschutz von VERBUND Services GmbH betreffend Breitbandinternet sind der Datenschutzhinweisung zu entnehmen.

## **9. Sonstige Bestimmungen**

### **9.1. Anwendbares Recht**

Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und nicht zwingender Verweisungsnormen.

### **9.2. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der VSE ist Wien, Innere Stadt. Für Klagen gegen Verbraucher im Sinne des KSchG, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.

### **9.3. Schriftform für Änderungen und Ergänzungen dieser AGB**

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie des Auftrages oder sonstiger Vertragsbestandteile bedürfen der Schriftform; mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Diese Bestimmung gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

### **9.4. Schriftform für Mitteilungen des Kunden**

Alle Mitteilungen und Erklärungen des Kunden, welche dieses Vertragsverhältnis betreffen, haben schriftlich zu erfolgen. Dies gilt nicht für Verbraucher.

### **9.5. Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen**

Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift, seiner Rechnungsadresse, der Bankverbindung für die Einzugsermächtigung oder der Kontaktadresse VSE umgehend schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Kunden zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden. Wünscht der Kunde im Fall einer Namensänderung, die nicht rechtzeitig bekannt gegeben wurde, die Ausstellung einer neuen Rechnung, wird VSE diesem Wunsch nach Möglichkeit entsprechen; dies hindert jedoch keinesfalls die Fälligkeit der ursprünglichen Rechnung.

Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden; bei Verbrauchern gelten sie erst dann als zugegangen, wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden können.

### **9.6. Salvatorische Klausel**

Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Geltung der übrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt - außer gegenüber Verbrauchern - eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

#### **9.7. Kontaktstellen**

Die Kontaktdaten von VERBUND Services GmbH lauten:  
VERBUND Services GmbH  
Am Hof 6a, A-1010 Wien  
Email: office.dt@verbund.com  
Tel.: +43 (0) 50313 – 50801

#### **9.8. Erbringung von Leistungen an Dritte**

VSE ist auf eigenes Risiko ermächtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen.

VSE ist ermächtigt, seine Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden und wird den Vertragspartner hiervon verständigen.

Die Überlassung zur Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte durch den Kunden bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung von VSE.

#### **9.9. Einhaltung von Standards**

Der Kunde anerkennt die Notwendigkeit der Einhaltung der Standards RFC1009, RFC1122, RFC1123 und RFC1250. Falls durch Nichteinhaltung obiger Standards VSE oder anderen Netzwerkteilnehmern Schaden erwächst, behält sich VSE vor, die Konnektivität bis zur Erfüllung der erwähnten Standards einzuschränken und den Aufwand, der durch Nichteinhaltung dieser Standards entstanden ist, mit dem zum jeweiligen Zeitpunkt von VSE üblicherweise verrechneten Stundensatz dem Vertragspartner zu verrechnen.

#### **9.10. Point of Presence**

Soweit nicht ausdrücklich anders bestimmt, gilt bei Bezug von Netzwerkdiensten oder Value Added Services der Zugang zu diesen Diensten am örtlich nächstliegenden Point of Presence als vereinbart.

#### **9.11. Sonstige Dienstleistungen**

Bei sonstigen Dienstleistungen an beigestellter Hardware und Software, wie z.B. Installationen, Funktionserweiterungen u.ä, erbringt VSE die vereinbarten Leistungen in dem Ausmaß, wie dies unter den vom Kunden beigestellten, technischen Voraussetzungen möglich ist. VSE übernimmt keine Gewähr, dass aus den beigestellten Komponenten alle funktionalen Anforderungen des Vertragspartners hergestellt werden können.

VERBUND Services GmbH  
Firmensitz: Am Hof 6a, 1010 Wien  
Tel. +43 (0) 50313 – 50801  
Fax +43 (0) 50313 – 50039  
office.dt@verbund.com  
www.verbund.com

FN 131775m  
UID ATU38490003  
DVR 0806803