

GERMAN VERSION:

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Interconnected VoIP Services in Österreich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Interconnected VoIP Services in Österreich („**Anforderungen für Interconnected VoIP**“) gelten für Unternehmer im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes („**Kunde**“), soweit der Kunde die Interconnected VoIP Services (wie unten definiert) nutzt. Die Interconnected VoIP Services werden von Twilio Ireland Limited bereitgestellt, einer Gesellschaft nach irischem Recht mit Sitz in 25-28 North Wall Quay, Dublin 1, Irland („**Twilio**“). Im Fall von Unstimmigkeiten zwischen diesen Anforderungen für Interconnected VoIP und anderen Bedingungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Interconnected VoIP Services haben - ausschließlich in Bezug auf die Bereitstellung der Interconnected VoIP Services - diese Anforderungen für Interconnected VoIP Vorrang.

1. Interconnected VoIP Services. „**Interconnected VoIP Services**“ bedeutet internetbasierte Sprachdienste, die von Twilio bereitgestellt werden und es dem Kunden ermöglichen, Sprachanrufe an und von öffentlichen Telefonnetzen zu tätigen und zu empfangen. Diese Anforderungen für Interconnected VoIP kommen nur auf die Bereitstellung der Interconnected VoIP Services und nicht für andere Produkte oder Dienste, die von Twilio oder mit Twilio verbundenen Unternehmen bereitgestellt werden, zur Anwendung.

2. Änderungen dieser Anforderungen für Interconnected VoIP

2.1 Allgemeine Änderungen. Twilio kann diese Anforderungen für Interconnected VoIP von Zeit zu Zeit ändern. Twilio wird den Kunden mindestens sechzig (60) Tage, bevor die Änderungen in Kraft treten, per E-Mail, mit einer Nachricht im Kontoportal des Kunden oder in einer sonstigen angemessenen Form benachrichtigen. Darüber hinaus wird Twilio den Kunden ebenfalls mindestens ein (1) Monat vor Inkrafttreten dieser Änderungen über Einzelheiten zu Änderungen, die sich nachteilig auf den Kunden auswirken, benachrichtigen. Wenn der Kunde nicht mit den Änderungen einverstanden ist, die sich nachteilig auf ihn auswirken, hat der Kunde bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Änderungen in Kraft treten, das Recht, den Vertrag über die Nutzung der Interconnected VoIP Services ohne Kosten zu beenden.

2.2 Nach dem Gesetz oder einer Vorschrift erforderliche Änderungen. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Abschnitt 2.1 (Allgemeine Änderungen) berechtigen Änderungen dieser Anforderungen für Interconnected VoIP, die sich nachteilig auf den Kunden auswirken und nach geltendem Recht, einer Vorschrift oder von einer Aufsichtsbehörde vorgegeben sind, den Kunden nicht dazu, die Nutzung der Interconnected VoIP Services ohne Kosten zu beenden.

2.3 Informationen zu Änderungen. Der Kunde kann eine vollständige Liste der Änderungen dieser Anforderungen für Interconnected VoIP einsehen, indem er auf den Link in der Mitteilung klickt, die dem Kunden gemäß Abschnitt 2.1 (Allgemeine Aktualisierungen) bereitgestellt wird. Darüber hinaus wird Twilio dem Kunden eine vollständige Liste der Änderungen dieser Anforderungen für Interconnected VoIP per E-Mail zur Verfügung stellen, wenn der Kunde dies schriftlich beim Kundensupport unter <https://www.twilio.com/help/contact> beantragt.

3. Informationspflichten des Kunden. Der Kunde stimmt zu, Twilio einen gültigen Identitätsnachweis (z. B. Reisepass oder Personalausweis), eine Bestätigung der Unternehmereigenschaft sowie des Vertretungsverhältnisses (zB durch einen Firmenbuchauszug oder Gewerbeberechtigung etc) sowie weitere Informationen bereitzustellen, die Twilio nach angemessener Beurteilung für notwendig erachtet, um die Interconnected VoIP Services bereitzustellen.

4. Bereitstellung der Interconnected VoIP Services

4.1 Zugang. Die Interconnected VoIP Services stehen dem Kunden normalerweise zur Verfügung, sobald der Kunde ein Konto eingerichtet hat. Im unwahrscheinlichen Fall, dass die Interconnected VoIP Services nach Einrichtung des Kundenkontos nicht sofort verfügbar sind, stellt Twilio dem Kunden die Interconnected VoIP Services innerhalb von sieben (7) Tagen nach Einrichtung des Kundenkontos zur Verfügung, vorausgesetzt, dass der Kunde alle technischen Anforderungen für die Nutzung der Interconnected VoIP Services erfüllt. Ungeachtet des vorstehenden Satzes ist Twilio nicht dafür verantwortlich, die Interconnected VoIP Services innerhalb von sieben (7) Tagen nach Einrichtung des Kundenkontos verfügbar zu machen, wenn (i) Twilio dies nach geltendem Recht oder einer geltenden Vorschrift verboten ist; (ii) die

Informationen, die vom Kunden gemäß Abschnitt 3 (Informationspflichten des Kunden) bereitgestellt werden, unwahr, ungenau oder unvollständig sind; (iii) das Konto des Kunden vorläufig gesperrt wurde; (iv) dies ohne Fahrlässigkeit seitens Twilio auf eine Verzögerung zurückzuführen ist, die sich außerhalb der Kontrolle von Twilio befindet; oder (v) schriftlich etwas anderes zwischen dem Kunden und Twilio vereinbart wird. Der Kunde versteht, dass er seine eigenen Endgeräte verwenden und die Kompatibilität dieser Endgeräte mit den Interconnected VoIP Services sicherstellen muss, um die Interconnected VoIP Services nutzen zu können.

4.2 Sicherheit. Twilio wird angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, um Daten und andere Informationen, die Twilio vom oder für den Kunden durch die Nutzung der Interconnected VoIP Services zur Verfügung gestellt werden, zu schützen.

4.3 Nichtverfügbarkeit. Twilio wird alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass der Ausfall oder die Nichtverfügbarkeit der Interconnected VoIP Services („**Nichtverfügbarkeit**“) in einem bestimmten Kalendermonat 0,5 % nicht überschreitet (d. h. dass die Interconnected VoIP Services 99,5 % der Zeit in einem bestimmten Kalendermonat verfügbar sind). Für den Fall, dass dieser Schwellenwert von 0,5 % in einem bestimmten Kalendermonat überschritten wird, wird Twilio dem Kunden auf schriftliche Anfrage des Kunden an Twilio eine Servicegutschrift auf dem Konto des Kunden erteilen. Die Servicegutschrift wird (a) die einzige und ausschließliche Abhilfe des Kunden für Nichtverfügbarkeit sein und (b) durch die Multiplikation eines Servicegutschriftprozentsatzes von 5 % mit den Nutzungsgebühren des Kunden für die Interconnected VoIP Services im Kalendermonat, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist, berechnet. Ungeachtet des Vorstehenden gelten folgende Ereignisse nicht als Nichtverfügbarkeit, wenn die Nichtverfügbarkeit (i) auf Faktoren zurückzuführen ist, die sich bei objektiver Betrachtung Twilios Kontrolle entziehen, wie unter anderem Schwierigkeiten oder Probleme, die den Telekommunikationsanbieter betreffen, Internetzugangs- oder damit verbundene Probleme, die außerhalb des Bereichs im Netzwerk auftreten, in dem Twilio den Zugriff auf die Interconnected VoIP Services und die Kontrolle über sie hat; (ii) durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (außer Vertretern und Unterauftragnehmern von Twilio) verursacht wird; (iii) aufgrund von Softwareanwendungen oder Diensten entsteht, die vom Kunden bereitgestellt werden und mit den Interconnected VoIP Services, Ausrüstung, Software oder anderen Technologien oder Add-on-Diensten des Kunden oder Ausrüstung, Software oder anderen Technologien Dritter (außer Ausrüstung, die der direkten Kontrolle von Twilio unterliegt) verknüpft sind; (iv) während Twilios geplanten Wartungsterminen geschieht, die von Twilio mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus mitgeteilt werden; (v) während Twilios Notfall-Wartung geschieht (Wartungsarbeiten, die für Zwecke der Aufrechterhaltung der Integrität oder der Funktion der Dienste notwendig sind), unabhängig davon, ob Twilio dies mitgeteilt hat oder nicht; oder (vi) auf Alpha-, Beta-, Entwicklervorschau- oder Entwicklungstestumgebungen oder Beschreibungen ähnlicher Importe oder Twilio-Features oder -Produkte, die nicht auf sonstige Weise allgemein verfügbar sind, zurückzuführen ist oder (vii) von einer durchgehenden Dauer von unter fünf (5) Minuten ist. Alle sonstigen Bedingungen zwischen den Parteien in Bezug auf die Nichtverfügbarkeit gelten nicht für die Interconnected VoIP Services.

4.4 Notrufe. Der Kunde kann die Interconnected VoIP Services nutzen, um kostenlos Sprachanrufe an Notrufnummern zu tätigen.

5. Gebühren und Zahlungsbedingungen

5.1 Gebühren für Interconnected VoIP Services. Der Kunde verpflichtet sich, Gebühren für die Interconnected VoIP Services gemäß den jeweils geltenden Tarifen zu zahlen, die unter <https://www.twilio.com/pricing> verfügbar sind, sofern zwischen den Parteien in einem Bestellformular („**Bestellformular**“) nichts anderes vereinbart wurde. Darüber berechnet Twilio dem Kunden gemäß Abschnitt 5.3 (Zahlungsbedingungen) sämtliche zusätzlichen Kosten, Bußgelder oder Geldstrafen, die Twilio infolge der Nutzung der Interconnected VoIP Services durch den Kunden von einer Behörde, Aufsichtsstelle oder einem Telekommunikationsanbieter auferlegt werden, und der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung dieser.

5.2 Rechnungen für Interconnected VoIP Services. Alle Rechnungen, die der Kunde für die Interconnected VoIP Services erhält, werden mittels Einzelentgeltnachweises aufgegliedert und per E-Mail an den Kunden gesendet. Der Kunde kann Rechnungen per Überweisung oder mit Kreditkarte bezahlen. Für diese

Zahlungsmethoden fallen keine zusätzlichen Gebühren an. Auf schriftliche Anfrage des Kunden wird Twilio dem Kunden gebührenfrei eine Rechnung in Papierform zur Verfügung stellen.

5.3 Diensteunterbrechung wegen Nichtzahlung. Zahlt der Kunde fällige Gebühren nicht wie zwischen den Parteien vereinbart, hat der Kunde nach schriftlicher Mahnung von Twilio an den Kunden über die Nichtzahlung vierzehn (14) Tage Zeit, ausstehende Beträge zu begleichen.. Begleicht der Kunde die ausstehenden Beträge nicht, kann Twilio (x) nach vorangehender Beurteilung der Situation vom Kunden Verzugszinsen in Höhe von monatlich 1,5 % der ausstehenden Beträge bzw. den gesetzlich zulässigen Höchstbetrag verlangen oder (y) die Interconnected VoIP Services bei allen Konten des Kunden sperren, bis der Kunde die ausstehenden Beträge begleicht.. Es ist dem Kunden auch untersagt, neue Konten einzurichten, bis alle ausstehenden Beträge beglichen sind.. Zur Klarstellung sei angemerkt, dass eine Sperrung der Interconnected VoIP Services die Möglichkeit, Sprachanrufe an österreichische Notrufnummern oder die europäische Notrufnummer 112 über die Interconnected VoIP Services zu tätigen, nicht beeinträchtigt.

6. Sonstige Anforderungen

6.1 Anzeige der Anrufernummer. Ist der Kunde ein Endnutzer (d. h. ein Nutzer, der keine Kommunikationsdienste an Dritte erbringt) in Österreich, hat er die Möglichkeit, seine Telefonnummer bei Sprachanrufen, die über das öffentliche Telefonnetz übertragen werden, anzeigen zu lassen oder zu unterdrücken.

6.2 Teilnehmerverzeichnis. Ist der Kunde ein Endnutzer (d. h. ein Nutzer, der keine Kommunikationsdienste an Dritte erbringt) in Österreich, hat er das Recht, seinen Namen, seinen akademischen Titel, seine Adresse, seine Teilnehmernummer und seinen Beruf kostenlos in ein öffentliches Verzeichnis eintragen zu lassen.

6.3 Probleme und Fragen zu Interconnected VoIP Services. Im Fall von Fehlfunktionen oder Fragen im Zusammenhang mit den Interconnected VoIP Services kann der Kunde den Kundensupport unter <https://www.twilio.com/help/contact> kontaktieren.

7. Laufzeit und Kündigung

7.1 Laufzeit. Der Vertrag zwischen dem Kunden und Twilio zur Nutzung von Produkten oder Diensten, die von Twilio bereitgestellt werden („**Vereinbarung**“), tritt an dem Datum in Kraft, an dem der Kunde den Vertrag annimmt oder andernfalls ein Konto einrichtet, und ist bis zur Kündigung gemäß Abschnitt 7.2 (Kündigung) gültig.

7.2 Kündigung.

7.2.1 Ordentliche Kündigung. Der Kunde kann den Vertrag über die Bereitstellung der Interconnected VoIP Services ordentlich kündigen, indem er der anderen Partei mindestens dreißig (30) Tage im Voraus eine schriftliche Kündigung übermittelt. Ist ein solcher Vertrag im Rahmen einer Vereinbarung mittels Bestellformular auf eine bestimmte Dauer abgeschlossen, endet er mit Zeitablauf. oder wenn er allenfalls gemäß Abschnitt 7.2.2 (Außerordentliche Kündigung) außerordentlich gekündigt wird.

7.2.2 Außerordentliche Kündigung. Beide Parteien können diesen Vertrag außerordentlich kündigen, wenn die jeweils andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und sie nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach schriftlicher Mitteilung über die Verletzung behebt. Beispielsweise: wenn der Kunde (a) seine Zahlungspflichten verletzt, (b) der Kunde die Interconnected VoIP Services in einer Art verwendet, die gegen den Vertrag oder (c) gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt, hat der Kunde fünfzehn (15) Tage nach schriftlicher Mitteilung von Twilio Zeit, den Verstoß zu beheben, bevor Twilio den Vertrag kündigen kann. Twilio kann den Vertrag weiters aus wichtigem Grund mit einer Frist von fünfzehn (15) Tagen schriftlich kündigen, wenn Twilio nach eigenem Ermessen die Bereitstellung der Interconnected VoIP-Services einstellt, oder wenn Änderungen der anwendbaren Gesetze oder Vorschriften Twilio daran hindern, die Interconnected VoIP-Services bereitzustellen.7.2.3 Insolvenz. Sofern rechtlich zulässig, können beide Parteien den Vertrag im Fall der Liquidation der anderen Partei, der Einleitung von Auflösungsverfahren oder anderer Verfahren im Zusammenhang mit der Zwangsverwaltung, der Aufgabe der Geschäftstätigkeit, einer Abtretung zugunsten von Gläubigern oder bei Konkurs der anderen Partei durch schriftlicher Mitteilung mit sofortiger Wirkung kündigen.

- 8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.** Diese Anforderungen für Interconnected VoIP und alle sonstigen Bedingungen in Verbindung mit der Bereitstellung der Interconnected VoIP Services unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und der Rechtsgrundsätze, die die Anwendung des Rechts einer anderen Rechtsordnung zur Folge hätten, und werden gemäß diesem Recht ausgelegt. Außer wie in Abschnitt 9 (Schiedsverfahren) vorgesehen, werden alle Rechtsstreitigkeiten, Klagen oder Verfahren, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen Anforderungen für Interconnected VoIP oder den Interconnected VoIP Services ergeben, bei den Gerichten in Hamburg, Deutschland, eingeleitet und die Parteien stimmen hiermit dem persönlichen Gerichtsstand dieser Gerichte zu. Soweit diese Anforderungen für Interconnected VoIP und alle sonstigen Bedingungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Interconnected VoIP Services zwingenden Vorschriften der österreichischen Gesetze unterliegen, haben diese zwingenden Vorschriften Vorrang.
- 9. Schiedsverfahren.** Im Fall von Streitigkeiten, Ansprüchen oder Unstimmigkeiten, die aus oder in Verbindung mit den Interconnected VoIP Services entstehen (außer Streitigkeiten, Ansprüchen oder Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit dem geistigen Eigentum einer Partei) (zusammen „*Streitigkeiten*“), werden die Vertreter der Geschäftsleitung der Parteien miteinander in gutgläubige Verhandlungen eintreten, um die Streitigkeit einvernehmlich beizulegen. Wenn es den Parteien nicht gelingt, eine Streitigkeit innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der ersten Aufforderung zur Aufnahme von gutgläubigen Verhandlungen oder eines anderen von den Parteien gegebenenfalls in Schriftform vereinbarten Zeitraums beizulegen, können die Parteien ein bindendes Schiedsverfahren nach der Schiedsordnung von JAMS einleiten. Die Parteien tragen die Gebühren und Kosten des JAMS-Schiedsrichters zu gleichen Teilen. Das Schiedsverfahren wird von einem einzigen Schiedsrichter geleitet, der durch einvernehmliche Vereinbarung der Parteien oder, falls dies nicht gelingt, von JAMS nach seiner jeweils geltenden Schiedsordnung gewählt wird. Das vom Schiedsrichter gefällte Urteil kann in jedem zuständigen ordentlichen Gericht vollstreckt werden. Der Schiedsrichter hat die Befugnis, die Vertragserfüllung zu entscheiden oder eine andere billigkeitsrechtliche oder gesetzliche Abhilfe, einschließlich einstweiliger Abhilfen, zu gewähren. Beide Parteien sind für ihnen selbst entstandene Kosten verantwortlich, die aus Streitbelegungsverfahren entstehen. Alle Schiedsverfahren finden in San Francisco, Kalifornien, statt.
- 10. Streitbeilegung bei der RTR-GmbH.** Unbeschadet der Zuständigkeit der Gerichte nach Abschnitt 8 (Anwendbares Recht und Gerichtsstand) oder des Schiedsgerichts nach Abschnitt 9 (Schiedsverfahren) kann der Kunde für eine Streitigkeit aufgrund oder in Verbindung mit den Interconnected VoIP Services die Streitbelegungsstelle Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79 („*RTR-GmbH*“) anrufen. Eine Streitigkeit muss der RTR-GmbH innerhalb eines (1) Jahres ab dem Datum vorgelegt werden, an dem der Kunde Twilio erstmals schriftlich über die Streitigkeit informiert hat. Zur Klarstellung sei angemerkt, dass dies für angebliche Qualitätsmängel der Interconnected VoIP Services, Zahlungsstreitigkeiten und angebliche Verstöße gegen das österreichische Telekommunikationsgesetz von 2003 gilt, die von Twilio nicht behoben wurden. Verfahren vor der RTR-GmbH werden in Übereinstimmung mit den geltenden Richtlinien und Verfahrensvorschriften durchgeführt und erforderliche Formulare, die von der RTR-GmbH veröffentlicht werden, finden Sie unter www.rtr.at. Die Kosten für einen vom Kunden bestellten Rechtsbeistand müssen vom Kunden getragen werden.