



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison Drei Austria GmbH

für Telekommunikationsdienste  
und damit in Zusammenhang stehende  
Leistungen für Privatkunden (AGB).

Gültig für neu abgeschlossene Verträge  
sowie Vertragsverlängerungen  
ab **15.09.2022**

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Begriffe.....	5
1.1 Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt.....	5
<b>Rund um den Vertrag.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte .....</b>	<b>6</b>
2.1 Welche Leistungen erbringt Drei? .....	6
2.2 Gibt es speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste?.....	6
2.3 Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen? .....	6
2.4 Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit Drei? .....	6
2.5 Kann ich als bestehender Drei Kunde auch neue Services nutzen? .....	6
2.6 Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen? .....	6
<b>3. Vertragsabschluss und Vertragsbeginn .....</b>	<b>6</b>
3.1 Wie kommt der Vertrag mit Drei zustande? .....	6
3.2 Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung? .....	7
3.3 In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch Drei?.....	7
3.4 Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages? .....	7
3.5 Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere Drei Kunden?.....	7
<b>4. Ablehnung einer Bestellung .....</b>	<b>7</b>
4.1 Kann Drei die Bestellung eines Kunden ablehnen?.....	7
<b>5. Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung .....</b>	<b>7</b>
5.1 Wie führt Drei eine Bonitätsprüfung durch? .....	7
5.2 Welche Vorleistungen kann Drei von einem Antragsteller einfordern? .....	8
5.3 Kann Drei den vereinbarten Leistungsumfang beschränken? .....	8
<b>6. Rücktrittsrecht des Kunden .....</b>	<b>8</b>
6.1 Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten? .....	8
6.2 Welche Fristen sind zu beachten? .....	8
6.3 In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden? .....	8
6.4 Wer trägt die Kosten der Rücksendung?.....	8
<b>7. Vertragsänderungen.....</b>	<b>8</b>
7.1 Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit Drei vereinbarten Services kommen?.....	8
7.2 Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten?.....	8
7.3 Wie erfolgt die Änderung von AGB und Entgeltbestimmungen?.....	8
<b>8. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses.....</b>	<b>9</b>
8.1 Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten?.....	9
8.2 Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen?.....	9
8.3 Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern?.....	9
8.4 Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden?.....	9
8.5 Welche Auswirkungen hat eine außerordentliche Kündigung durch Drei?.....	10
<b>Leistungen von Drei.....</b>	<b>11</b>
<b>9. Geographische Verfügbarkeit der Mobilfunkservices .....</b>	<b>11</b>
9.1 Wo sind unsere Mobilfunkservices verfügbar? .....	11
9.2 Warum sind nicht alle Mobilfunkservices überall verfügbar? .....	11
9.3 Warum ist die Empfangsleistung meines Mobilfunk-Endgerätes nicht überall gleich?.....	11
<b>10. Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung .....</b>	<b>11</b>
10.1 Welche Maßnahmen setzt Drei bei technischen Störungen? .....	11
10.2 Sind alle Mobilfunkservices von Drei immer und überall verfügbar? .....	11
10.3 Was gilt hinsichtlich der Verfügbarkeit der Festnetzs-services? .....	11
<b>11. Qualität der Services und Sicherheit im Netz von Drei .....</b>	<b>12</b>
11.1 Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft?.....	12
11.2 Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun? .....	12
11.3 Welche Maßnahmen ergreift Drei zum Schutz meiner Daten? .....	12
11.4 Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von Drei? .....	12

<b>12.</b>	<b>Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§139 TKG).....</b>	<b>12</b>
12.1	Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken? .....	12
<b>13.</b>	<b>Rufnummernmitnahme.....</b>	<b>13</b>
13.1	Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu Drei behalten? .....	13
13.2	Kann ich meine Mobile Drei Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde? .....	13
13.3	Wo ist die Rufnummernmitnahme für Festnetservices geregelt? .....	13
<b>Auch unsere Kunden tragen Verantwortung! Hinweise für Drei Kunden.....</b>		<b>14</b>
<b>14.</b>	<b>Verträge mit Dritten: Mehrwertdienste und sonstige Zahlungsmöglichkeit für Dienste von Drittanbietern.....</b>	<b>14</b>
14.1	Was sind Mehrwertdienste? .....	14
14.2	Was sind Dienste von Drittanbietern? .....	14
14.3	Wie sieht das Vertragsverhältnis aus? .....	14
14.4	Welche Haftungsregeln gelten? .....	14
14.5	Was ist die Rolle von Drei? .....	14
14.6	Kann ich die betreffenden Dienste sperren lassen? .....	14
<b>15.</b>	<b>SIM-Karte / E-SIM Profil – Schutz - und Sorgfaltspflichten des Kunden .....</b>	<b>15</b>
15.1	Wem gehört die SIM-Karte?.....	15
15.2	Die SIM-Karte bzw. das E-SIM Profil ist der „Schlüssel“ zu unseren Telekommunikations- und Zusatzdiensten. ...	15
15.3	Welche Schutz- und Sorgfaltspflichten hat der Kunde hinsichtlich seiner SIM-Karte bzw. seines E- SIM Profils?..	15
15.4	Welche finanziellen Folgen treffen den Kunden bei Missbrauch durch Dritte?.....	15
15.5	Was sonst darf der Kunde mit der SIM-Karte bzw. dem E-SIM Profil nicht machen? Missbrauch und Folgen .....	16
<b>16.</b>	<b>Nutzung von Software durch den Kunden .....</b>	<b>16</b>
16.1	Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten? .....	16
16.2	Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software? .....	16
<b>17.</b>	<b>Gekaufte und vom Kunden verwendete Endgeräte.....</b>	<b>16</b>
17.1	Habe ich immer Anspruch auf die neueste Softwareversion auf meinem Endgerät? .....	16
17.2	Lassen sich alle von Drei angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen? .....	16
17.3	Kann ich mein Drei Mobilfunk-Endgerät von Drei entsperren lassen? .....	16
17.4	Was habe ich bei Beendigung des Kundenvertrages hinsichtlich des IT/TK-Equipments zu beachten? .....	17
<b>18.</b>	<b>Immaterialgüterrechte .....</b>	<b>17</b>
18.1	Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von Drei? .....	17
18.2	Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?.....	17
18.3	Ist Drei eine geschützte Marke? .....	17
<b>19.</b>	<b>Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden.....</b>	<b>17</b>
19.1	Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von Drei? .....	17
19.2	Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der Drei Services? .....	17
19.3	Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von Drei Dritten zugänglich mache? .....	18
19.4	In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an Drei? .....	18
19.5	Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten?.....	18
19.6	Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche? .....	18
19.7	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glücksspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche?.....	18
19.8	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Drei Services im Ausland? .....	18
19.9	Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen?.....	18
19.10	Darf ich die Services von Drei gewerblich nutzen?.....	18
<b>20.</b>	<b>Kundenkenndaten .....</b>	<b>19</b>
20.1	Was sind Kundenkenndaten? .....	19
20.2	Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code? .....	19
20.3	Wozu benötige ich ein Kundenkennwort? .....	19
20.4	Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten? .....	19
20.5	Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?.....	19
20.6	Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung? .....	19
<b>21.</b>	<b>Änderungen von Kundendaten und Zugang zu Erklärungen .....</b>	<b>19</b>
21.1	Wann muss ich Änderungen meiner Daten Drei bekannt geben? .....	19
21.2	Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe? .....	19

<b>Strenge Rechnung – gute Freunde. Unsere Zahlungsbedingungen.....</b>	<b>20</b>
<b>22. Entgelte und Zahlungsbedingungen .....</b>	<b>20</b>
22.1 Welche Entgelte werden verrechnet?.....	20
22.2 Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von Drei in Anspruch nehmen? .....	20
22.3 Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte?.....	20
22.4 In welcher Form übermittelt Drei Rechnungen an seine Kunden? .....	20
22.5 Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden?.....	20
22.6 Wertsicherung .....	21
<b>23. Einzelentgeltnachweis.....</b>	<b>22</b>
23.1 Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelentgeltnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt? .....	22
<b>24. Einwendungen gegen Rechnungen .....</b>	<b>22</b>
24.1 Wie kann ich eine Rechnung von Drei beeinspruchen? .....	22
24.2 Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe? .....	22
24.3 Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten?.....	22
24.4 Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt? .....	22
24.5 Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten?.....	23
<b>25. Zahlungsverzug und Inkasso.....</b>	<b>23</b>
25.1 Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges? .....	23
25.2 Wie geht Drei mit offenen Forderungen um?.....	23
25.3 Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen?.....	23
<b>26. Aufrechnungsrecht des Kunden.....</b>	<b>23</b>
<b>27. Sperre der Services .....</b>	<b>23</b>
27.1 Aus welchen Gründen kann Drei seine Services sperren? .....	23
27.2 Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von Drei und wer trägt die Kosten hierfür? .....	24
<b>29. Haftung.....</b>	<b>24</b>
29.1 Haftet Drei auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt? .....	24
29.2 Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten?.....	24
<b>30. Notrufe .....</b>	<b>24</b>
30.1 Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar? .....	24
<b>31. Sonderbestimmungen für FestnetzsServices .....</b>	<b>24</b>
31.1 Was sollte ich beim Vertragsabschluss zu FestnetzsServices sonst noch beachten? .....	24
31.2 Was muss ich zur Qualität und Herstellung von Telefoneservices im Festnetzbereich beachten? .....	25
31.3 Was muss ich zur Qualität von Internetservices im Festnetzbereich beachten? .....	25
31.4 Kann ich Dritten die Nutzung von Internetservices mittels LAN ermöglichen? .....	25
31.5 Was gilt bei Überlassung, Installation und Wartung von IT/TK-Equipment oder sonstigen Waren? .....	25
31.6 Welche Mitwirkungspflichten habe ich bei FestnetzsServices?.....	26
<b>32. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung.....</b>	<b>28</b>
32.1 Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand?.....	28
32.2 Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten? .....	28
32.3 Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit Drei? .....	28
<b>33. Servicedienste bei Drei .....</b>	<b>28</b>

# 1. Begriffe

## 1.1 Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt.

**Drei:** Hutchison Drei Austria GmbH, die unter der Marke Drei in Österreich auftritt.

**Kunde:** Eine natürliche Person, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG ist, und mit Drei einen Vertrag über die Nutzung von Services abgeschlossen hat. Für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ohne Eigenverwaltung über das Vermögen dieser Person gilt der Insolvenzverwalter als Kunde.

**Service(s):** Die von Drei zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, die vor allem über Mobilfunk oder Festnetz genutzt werden können oder die Drei auch über andere Technologien zur Verfügung stellt. Über manche Services von Drei kann der Kunde Zugang zu anderen Netzen und zu Dienstleistungen von Dritten erhalten. Auf Dienstleistungen Dritter sowie auf den Abschluss von Verträgen mit Dritten sind ausschließlich deren Bedingungen anwendbar.

**KSchG:** Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 in der gültigen Fassung.

**TKG:** Telekommunikationsgesetz, BGBl. 2021 in der gültigen Fassung.

**FMaG:** Bundesgesetz über die Marktüberwachung von Funkanlagen, BGBl. I Nr. 57/2017 in der gültigen Fassung.

**SIM-Karte:** Eine im Eigentum von Drei verbleibende Chipkarte, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch Drei ermöglicht.

**E-Sim Profil:** Eine in der ausschließlichen Verfügungsgewalt von Drei stehende Kombination von Daten und Softwareanwendungen, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch Drei ermöglicht.

**IT/TK-Equipment:** Bezeichnet jene Geräte, Endgeräte, Einrichtungen und sonstige Hardware samt allenfalls installierter Software, die Drei dem Kunden verkauft oder sonst überlässt.

# Rund um den Vertrag.

## 2. Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte

### 2.1 Welche Leistungen erbringt Drei?

Drei erbringt die Services gemäß den AGB in der jeweils geltenden Fassung und den servicespezifischen Regelungen, die in den Leistungsbeschreibungen, Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen und Anmeldeformularen abschließend festgelegt sind. Für Wertkarten Services gelten eigene AGB. All diese Unterlagen liegen bei den Verkaufsstellen von Drei auf, werden dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt und können im Internet auf [www.drei.at](http://www.drei.at) eingesehen werden.

### 2.2 Gibt es speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste?

Einzelheiten über die zur Gewährleistung der Gleichwertigkeit für Menschen mit Behinderungen getroffenen Maßnahmen und über die speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmten Produkte und Dienste sind (samt Einzelheiten, wie aktualisierte Informationen eingeholt werden können) der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen, können aber auch bei Drei angefragt werden.

### 2.3 Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen?

Mitarbeiter und Vertreter von Drei haben keine Vollmacht, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen oder abweichende Bedingungen des Kunden zu akzeptieren. Diese Einschränkung gilt nur, wenn Drei auf dem Anmeldeformular darauf hingewiesen hat und der Kunde von der Einschränkung weiß. Formlose Erklärungen von Mitarbeitern und Vertretern von Drei sind gültig, sofern jeweils eine wirksame Vollmacht besteht oder der Kunde den Mangel einer solchen Vollmacht nicht kennt.

### 2.4 Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit Drei?

Der Inhalt des konkreten Kundenvertrages ergibt sich aus der Bestellung (Anmeldeformular) des Kunden, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, , Entgeltbestimmungen (inklusive Servicegebühren) sowie diesen AGB. Bei Widersprüchen hat jenes Dokument Vorrang, das in dieser Aufzählung zuerst genannt ist.

### 2.5 Kann ich als bestehender Drei Kunde auch neue Services nutzen?

Der Kunde kann neue Services zu den Bedingungen seines bestehenden Vertrages in Anspruch nehmen. Drei behält sich aber vor, die Nutzung zusätzlicher Dienste von der Vereinbarung zusätzlicher Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte abhängig zu machen. In diesem Fall wird der Kunde entweder schriftlich oder auf elektronischem Weg (per E-Mail oder über ein bestehendes Service von Drei) über das neue Service, die neuen Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte informiert. Wenn der Kunde nach erfolgter Information das neue Service nutzt, akzeptiert der Kunde dadurch die Nutzungsbestimmungen und Entgelte.

### 2.6 Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen?

Rechte und Pflichten aus dem Kundenvertrag können nur nach vorheriger Zustimmung durch Drei an einen Dritten übertragen werden.

Dem Kunden gewährte Vergünstigungen, Freimengen oder ähnliche Vorteile (z.B. Webshop Bonus, Gutschriften etc.) können ausschließlich im Rahmen jenes Vertragsverhältnisses genutzt werden, für das sie gewährt wurden. Sie sind zudem weder übertragbar noch können sie in bar abgelöst werden.

## 3. Vertragsabschluss und Vertragsbeginn

### 3.1 Wie kommt der Vertrag mit Drei zustande?

Sofern nicht anders vereinbart, kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und Drei durch Bestellung (Angebot) des Kunden und Annahme durch Drei zustande. Die Bestellung des Kunden kann schriftlich, telefonisch oder elektronisch erfolgen.

### **3.2 Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung?**

Der Kunde bestätigt seine Bestellung unverzüglich mittels ausgefülltem und unterschriebenem oder elektronisch bestätigtem Anmeldeformular, dem „DreiService-Antrag“.

### **3.3 In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch Drei?**

Drei nimmt die Bestellung durch Erfüllung (Lieferung und/oder Freischaltung des Services) Versendung der bestellten Ware oder des TK-Equipments, Montage oder eine Annahmeerklärung an (Vertragsbeginn).

### **3.4 Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages?**

Eine begründete Ablehnung oder eine Annahmeerklärung wird Drei dem Kunden innerhalb einer Frist von 3 Werktagen, im Bereich der FestnetzsServices innerhalb angemessener Frist (vgl. Punkt 32) mitteilen. Im Bereich des Fernabsatzes wird Drei dem Kunden eine begründete Ablehnung oder eine allfällige Annahmeerklärung innerhalb der Rücktrittsfristen gemäß 6.2 (14 Tage) übermitteln.

### **3.5 Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere Drei Kunden?**

Die Freischaltung des Kunden erfolgt innerhalb von 3 Werktagen nach Angebotslegung. Im Bereich des Fernabsatzes und bei der Zustellung von Endgeräten über Logistikpartner aktiviert der Kunde die Freischaltung durch einen beliebigen Anruf (sog. Erstanruf), eine automatische Freischaltung erfolgt (jedenfalls) nach 5 Werktagen ab Zustellung des Geräts. Im Bereich der FestnetzsServices erfolgt die Freischaltung innerhalb von 3 Werktagen, sofern beim Kunden sämtliche technischen Voraussetzungen für den Vertragsgegenstand vorliegen (Punkt 31). Die Bestimmungen in Punkt 31.2.2. (Herstellung) bleiben davon unberührt.

## **4. Ablehnung einer Bestellung**

### **4.1 Kann Drei die Bestellung eines Kunden ablehnen?**

Drei kann die Bestellung des Kunden aus folgenden Gründen ablehnen:

- 4.1.1 Aus wirtschaftlichen Gründen, insbesondere
  - bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität,
  - bei objektiv begründetem Zweifel an der Identität des Kunden,
  - bei Angabe unvollständiger oder unrichtiger Daten bei der Bestellung,
  - wenn der Kunde keine inländische Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt gibt,
  - wenn ein Vertragsverhältnis mit dem Kunden schon einmal durch Drei außerordentlich gekündigt wurde oder
  - der Kunde gegenüber Drei mit einer Zahlung aus einem anderen Vertragsverhältnis über Services von Drei in Verzug ist.
- 4.1.2 Aus rechtlichen Gründen, z.B.
  - bei mangelnder Geschäftsfähigkeit des Kunden,
  - bei objektiv begründetem Verdacht, dass der Kunde die Services von Drei missbräuchlich oder in betrügerischer Absicht benutzen würde.
- 4.1.3 Aus technischen Gründen,
  - wenn die vom Kunden bestellte Leistung für Drei nicht realisierbar ist.

## **5. Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung**

### **5.1 Wie führt Drei eine Bonitätsprüfung durch?**

Drei ist berechtigt als Voraussetzung für einen Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durchzuführen. Informationen zur diesbezüglichen Verfahrensweise bei Drei finden Kunden in der Drei Datenschutzerklärung unter [www.drei.at/datenschutz](http://www.drei.at/datenschutz).

## **5.2 Welche Vorleistungen kann Drei von einem Antragsteller einfordern?**

Drei kann die Annahme einer Bestellung von einer Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in angemessener Höhe abhängig machen und die Form der Sicherheitsleistung bestimmen (z.B. Bankgarantie).

## **5.3 Kann Drei den vereinbarten Leistungsumfang beschränken?**

Werden die Dienstleistungen von Drei unüblich hoch in Anspruch genommen, das heißt, dass die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden erreichen, kann Drei den Leistungsumfang dem Kunden gegenüber beschränken (z.B. in Bezug auf Mehrwert- oder Roaming-Leistungen), und den Kunden zu einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auffordern.

Die gleiche Regelung gilt, wenn objektiv begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen, insbesondere, weil sich die wirtschaftliche Lage des Kunden verschlechtert hat oder droht, sich zu verschlechtern.

# **6. Rücktrittsrecht des Kunden**

## **6.1 Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten?**

Kunden können vom Vertrag zurücktreten, wenn der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach § 3 KSchG) oder einem Fernabsatzgeschäft (nach § 11 FAGG) abgeschlossen wurde, und kein Fall von § 18 FAGG (z.B. vereinbarungsgemäßer Ausführungsbeginn der Dienstleistung und vollständige Vertragserfüllung innerhalb der Rücktrittsfrist, Entsiegelung von Software, Audio- und Videoaufzeichnungen, Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung begonnen hat) vorliegt.

## **6.2 Welche Fristen sind zu beachten?**

Bei einem Haustürgeschäft kann der Kunde ebenso wie bei einem Fernabsatzgeschäft binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss (bei Kaufverträgen ab Erhalt der Ware) zurücktreten.

## **6.3 In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden?**

Der Rücktritt kann formfrei erklärt werden (Absendung innerhalb der Frist genügt).

## **6.4 Wer trägt die Kosten der Rücksendung?**

Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung trägt der Kunde (§ 4 Abs 1 Z 9 FAGG).

# **7. Vertragsänderungen**

## **7.1 Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit Drei vereinbarten Services kommen?**

Eine Änderung der Rechtslage sowie gerichtliche oder behördliche Anordnungen können Drei verpflichten, Services abzuändern oder sogar einzustellen.

## **7.2 Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten?**

Der Kunde kann aus einer Änderung oder Einstellung gemäß Punkt 7.1 keine Rechtsfolgen ableiten, außer bei zwingenden Schadenersatzansprüchen zugunsten des Kunden.

## **7.3 Wie erfolgt die Änderung von AGB und Entgeltbestimmungen?**

Von Drei beabsichtigte Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen im Sinne des §133 iVm § 135 Abs 8 TKG werden durch Veröffentlichung in geeigneter Form (zB: im Amtsblatt zur Wiener Zeitung oder im Internet unter [www.drei.at](http://www.drei.at)) kundgemacht. Für Änderungen, die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, gilt dabei eine Kundmachungsfrist von drei Monaten. Der wesentliche Inhalt sowie der Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten auf einem



dauerhaften Datenträger mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde auch darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens kostenlos zu kündigen und dass Drei nur dann eine Abschlagszahlung verlangen darf, wenn der Nutzer sich entscheidet, ein allfällig überlassenes Endgerät zu behalten (§ 135 Abs. 12 TKG). Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der Änderungen übermittelt. Rechtsgrundlage für einseitige Änderungen im Sinne dieses Absatzes (die nur mangels gegenteiliger Zusage, zB in Form einer garantierten Entgelthöhe, zulässig sind) ist §135 TKG. Speziell zu Bündelprodukten vgl. 8.2.

Zur vereinbarten Wertsicherung vgl. Punkt 22.6.

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

### **8.1 Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten?**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann, sofern nichts anderes vereinbart ist, von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

Davon unberührt bleibt eine allfällige ausdrückliche Vereinbarung eines Kündigungsverzichts gemäß Punkt 8.2.

### **8.2 Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen?**

Wenn ein Kündigungsverzicht für einen bestimmten Zeitraum (maximale Mindestvertragsdauer von 24 Monaten) vereinbart ist, kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn vollständig verstrichen ist. Sofern eine Mindestvertragsdauer vereinbart ist, wird Drei den Kunden auf einem dauerhaften Datenträger (zB auf der Rechnung) über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informieren. Diese Information erfolgt zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, um den Vertrag zum Ende der Mindestvertragsdauer beenden zu können.

#### **Was gilt, wenn ich meinen Wohnsitz wechsele?**

Im Falle eines Vertrags, der zumindest einen Internetzugangsdienst umfasst, kann der Kunde die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiterhin an seiner neuen Adresse in Anspruch nehmen, soweit diese dort angeboten wird. Drei wird in diesem Fall als Aufwandsabgeltung das für die Aktivierung eines Neuanschlusses (Aktivierungsentgelt) vorgesehene angemessene Entgelt verrechnen. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten wird, ist der Kunde zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt, wobei Drei für ein vom Verbraucher gehaltenes Endgerät eine Abschlagszahlung verrechnet, deren Berechnung mit dem Kunden bei Vertragsabschluss vereinbart wird. Zu Bündelprodukten siehe nachfolgend.

#### **Was gilt, wenn ich einen Teil eines Bündelproduktes kündigen will?**

Im Falle von Bündelprodukten iSd § 136 TKG 2021, bei denen neben einem Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst weitere Dienste oder Endeinrichtungen inkludiert sind, ist der Kunde, der wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen (§136 Abs 2) oder wegen einseitiger Änderungen gemäß Punkt 7.3. zur Beendigung einzelner Bestandteile des Bündels berechtigt ist, auch zur Kündigung der anderen Bestandteile des Bündels berechtigt.

### **8.3 Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern?**

Der Kunde kann mit Wirkung zum Ende eines vereinbarten Kündigungsverzichts eine Verlängerung seines bestehenden Kundenvertrages beantragen. Dabei kann er zu diesem Zeitpunkt gültige Angebote von Drei unter Vereinbarung eines neuerlichen Kündigungsverzichts (Punkt 8.2) nutzen, wobei die AGB zum Zeitpunkt des neuerlichen Kündigungsverzichts zur Anwendung kommen.

### **8.4 Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden?**

Der Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Für Drei liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor,

- 8.4.1 wenn der Kunde (trotz Mahnung unter Androhung einer Sperre und Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen) in Zahlungsverzug ist,

- 8.4.2 wenn der Kunde bei Vertragsabschluss über seine Person oder seine wirtschaftlichen Verhältnisse unrichtige Angaben gemacht hat und Drei bei Kenntnis der richtigen Angaben den Vertrag nicht geschlossen hätte,
- 8.4.3 bei Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden,
- 8.4.4 wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen,
- 8.4.5 wenn Drei den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netz auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung von Netz oder Diensten oder einer Gefährdung von Personen oder Vermögenswerten nicht unverzüglich nachkommt,
- 8.4.6 wenn der Kunde einer Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 5 nicht innerhalb angemessener Frist nachkommt,
- 8.4.7 bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität des Kunden; insbesondere weil der Kunde nicht mehr über ein SEPA-Zahlungskonto verfügt, bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden, insbesondere bei erfolgloser Zwangsvollstreckung in das Vermögen des Kunden, bei Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Aufhebung eines Insolvenzverfahrens, jeweils mangels kostendeckenden Vermögens des Kunden, sowie bei Zahlungseinstellungserklärungen; dies gilt nur für den Fall, dass mit der wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eine Gefährdung der Erfüllung von Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber Drei einhergeht; § 25a IO bleibt hiervon unberührt;
- 8.4.8 wenn Drei aufgrund von Verträgen mit anderen Netzbetreibern oder wegen Aufforderung von öffentlichen Stellen zur Sperre verpflichtet ist; Drei wird den Kunden über den Grund der Sperre informieren,
- 8.4.9 bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.

#### **8.5 Welche Auswirkungen hat eine außerordentliche Kündigung durch Drei?**

Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer durch berechtigte außerordentliche Kündigung seitens Drei beendet, dann wird dem Kunden bei Vertragsbeendigung ein dem Restentgelt entsprechender Betrag verrechnet. Berechnung des Restentgelts: fixes Entgelt, das bei aufrechtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

#### **Was passiert nach Vertragsende mit meiner Rufnummer?**

Um sowohl die Erreichbarkeit des Kunden als auch einen reibungslosen Ablauf einer eventuellen Rufnummernmitnahme zu gewährleisten, wird die Rufnummer mit Vertragsende automatisch auf Wertkarte umgestellt. Informationen zur Registrierung der Wertkarte bei Drei finden Kunden in der Drei Datenschutzerklärung unter [www.drei.at/datenschutz](http://www.drei.at/datenschutz).

Ist die Wertkarte des Kunden über einen Zeitraum von 18 Monaten inaktiv (er hat weder einen Anruf getätigt oder empfangen noch andere Services (SMS, Datennutzung) in Anspruch genommen), wird die SIM-Karte deaktiviert. Diesfalls kann sich der Kunde ein allfälliges Guthabenausbezahlen lassen.

# Leistungen von Drei.

## Welche Leistungen erbringen wir für unsere Kunden?

### 9. Geographische Verfügbarkeit der Mobilfunkservices

#### 9.1 Wo sind unsere Mobilfunkservices verfügbar?

Die Verfügbarkeit der Mobilfunkservices ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von Drei in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Der Kunde wird sich vor Abschluss des Vertrags über die Netzabdeckung an seinen bevorzugten Standorten informieren. Auf der Webseite von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) hat der Kunde die Möglichkeit, die Netzabdeckung im Freien durch die Eingabe von bestimmten Standorten zu überprüfen.

#### 9.2 Warum sind nicht alle Mobilfunkservices überall verfügbar?

Das Mobilfunkserviceangebot und die geographische Verfügbarkeit außerhalb des Mobilfunknetzes von Drei hängen vom Netzausbau der nationalen und internationalen Roamingpartner von Drei ab und von den Vereinbarungen, die zwischen diesen Roamingpartnern und Drei bestehen.

#### 9.3 Warum ist die Empfangsleistung meines Mobilfunk-Endgerätes nicht überall gleich?

Drei weist ausdrücklich darauf hin, dass mobile Services auf der Nutzung von Funkwellen beruhen und die entsprechenden Netzabdeckungsangaben nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen können. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von Drei liegen (z.B.: bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

### 10. Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung

#### 10.1 Welche Maßnahmen setzt Drei bei technischen Störungen?

Vorübergehende, technisch bedingte Ausfälle des Drei Netzes, Störeinflüsse aus anderen Netzen oder Verzögerungen beim Verbindungsaufbau können nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Drei wird jede ihr zur Kenntnis gelangte Unterbrechung oder sonstige technische Störung ohne schuldhaftes Verzug beheben.

#### 10.2 Sind alle Mobilfunkservices von Drei immer und überall verfügbar?

Die Verfügbarkeit der Drei Services „Sprachtelefonie und mobile Datendienste“ beträgt über das Kalenderjahr gesehen mindestens 97 %. Die Verfügbarkeit sonstiger Drei Services entspricht dem Stand der Technik. Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Zur Vornahme betriebsnotwendiger Wartungs- oder Erweiterungsarbeiten kann es notwendig sein, dass Drei seine Services vorübergehend unterbricht. Drei wird solche Unterbrechungen möglichst kurz halten und sich bemühen, sie zu Tageszeiten durchzuführen, an denen die Nutzung der Services erfahrungsgemäß geringer ist.

#### 10.3 Was gilt hinsichtlich der Verfügbarkeit der FestnetzsServices?

Informationen zur Verfügbarkeit der FestnetzsServices finden sich unter Punkt 31.

## **11. Qualität der Services und Sicherheit im Netz von Drei**

### **11.1 Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft?**

Sämtliche Services werden von Drei mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Drei betreibt TK-Lösungen, die es ermöglichen, Muster von Angriffen auf Netz- und Informationssysteme frühzeitig zu erkennen und entsprechende standardisierte Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Mindestsicherheitsmaßnahmen (ua Risikomanagement, Schutz und Sicherheit von Personal und Systemen, Gewährleistung von Software-Integrität, Störfallmanagement, Kontinuitätsmanagement, Monitoring und Tests kritischer Komponenten, Multi-Vendor-Strategie) gewährleisten ein rasches Reagieren bei Sicherheitsvorfällen. Drei leistet aber keine Gewähr für die Eignung der Services oder Inhalte für einen bestimmten Zweck, insbesondere sind diese nicht für den Einsatz zum Schutz von Leib und Leben geeignet.

Zur Qualitätssicherung und Netzwerkplanung unserer Sprach- und Datendienste werden im Netz von Drei regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen über Status und Auslastung nutzt Drei zur Kapazitätsplanung und zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste. Näheres auf <https://www.drei.at/de/info/netzwerkplanung>.

### **11.2 Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun?**

Im Rahmen von einigen Services hat der Kunde die Möglichkeit, Daten auf den Servern von Drei zu speichern. Drei betreibt und wartet die Server nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die ständige und fehlerfreie Verfügbarkeit dieser Daten kann aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Um einen allfälligen Datenverlust zu verhindern, wird der Kunde regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anfertigen und diese an einem anderen Ort speichern. Bei Beendigung des Vertrages ist Drei nicht mehr zur Erbringung des Dienstes verpflichtet und daher zum Löschen gespeicherter Daten berechtigt.

### **11.3 Welche Maßnahmen ergreift Drei zum Schutz meiner Daten?**

Drei schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Drei kann aber nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Drei gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Eine allfällige Haftung für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt unberührt.

### **11.4 Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von Drei?**

Drei stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Drei Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Näheres auf [www.drei.at/Sicherheitsinformationen](http://www.drei.at/Sicherheitsinformationen). Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des Drei Netzes wird Drei je nach Schwere der Verletzung die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **12. Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§139 TKG)**

### **12.1 Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken?**

Bei Telefoniediensten ist der Kunde – ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 174 TKG – berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Nutzers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken, indem er direkt an seinem eigenen Endgerät die entsprechende Funktion aktiviert. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben. Der Kunde ist auch als angerufener Nutzer berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

## **13. Rufnummernmitnahme**

### **13.1 Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu Drei behalten?**

Mobile Rufnummernmitnahme zu Drei: Der Kunde kann seine ursprüngliche Telefonnummer weiter verwenden, wenn er von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu Drei wechselt. Während dem technischen Portiervorgang ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig (höchstens ein Arbeitstag) nicht verwendbar. Bei der Portierung überträgt Drei die Hauptrufnummer und die Sprachboxnummer (sowie – auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und nach Maßgabe der technischen Möglichkeit – weitere Nummern).

### **13.2 Kann ich meine Mobile Drei Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde?**

Mobile Rufnummernmitnahme von Drei: der Kunde kann seine mobile Drei Rufnummer weiterverwenden, wenn er zu einem anderen Mobilfunkbetreiber wechselt.

Drei kann eine Portierung ablehnen, wenn das Wertkarten-Guthaben des Kunden die Portierungskosten nicht deckt. Wenn der Kunde eine Nummer anruft, die portiert wurde, kann Drei den Kunden auf ausdrücklichen Wunsch darüber mit automatischer Ansage vor Gesprächsaufbau informieren. Entscheidet sich der Kunde gegen die automatische Ansage übernimmt Drei keine Haftung für Mehrkosten, die dem Kunden durch Anrufe bei portierten Rufnummern entstehen.

### **13.3 Wo ist die Rufnummernmitnahme für Festnetzs services geregelt?**

Natürlich besteht auch im Bereich der Festnetzs services die Möglichkeit, die eigene Rufnummer mitzunehmen, und zwar sofern die Rufnummernmitnahme beim Vertragsabschluss mit Drei (oder beim Wechsel von Drei zu einem neuen Betreiber mit diesem) vereinbart wird. Die Kündigung Ihres bestehenden Vertrages erfolgt bereits mit dem Formular, mit dem Sie Drei oder den neuen Betreiber zur Rufnummernmitnahme beauftragen. Die Rufnummernmitnahme von Festnetznummern ist nur innerhalb desselben Vorwahlbereichs möglich. Nähere Informationen finden Sie in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen Ihres Festnetzs services.

# Auch unsere Kunden tragen Verantwortung! Hinweise für Drei Kunden.

## 14. Verträge mit Dritten: Mehrwertdienste und sonstige Zahlungsmöglichkeit für Dienste von Drittanbietern

### 14.1 Was sind Mehrwertdienste?

Unter Mehrwertdiensten werden Leistungen verstanden, beispielsweise digitale Inhalte, die über Sprachtelefonie bzw. SMS/MMS unter Verwendung von Sonderrufnummern erbracht sowie verrechnet werden und über die reine Kommunikationsleistung hinausgehen, so z.B.: Telefonauskünfte, Erotik-Chats, Tele-Votings (eine genaue Definition enthält § 3 Z 16 der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009).

### 14.2 Was sind Dienste von Drittanbietern?

Dienste von Drittanbietern umfassen neben Mehrwertdiensten auch digitale Inhalte Dritter, die nicht über Sprachtelefonie bzw. SMS/MMS erbracht werden, sowie Dienste im Rahmen einer gemeinnützigen Tätigkeit (i.e. Spenden) oder für den Erwerb von Tickets, deren Bezahlung bzw. Verrechnung (im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften) aber ebenfalls über die Mobilfunkrechnung (Drei Rechnung) erfolgt, so z.B.: Klingeltöne, Wallpapers, Apps, aus diversen Online Stores zB App Store oder Playstore oder Content Dienste.).

### 14.3 Wie sieht das Vertragsverhältnis aus?

Alle Verträge über Mehrwertdienste und sonstige Dienste von Drittanbietern kommen ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter zustande, sofern Drei nicht ausdrücklich als Vertragspartner bezeichnet ist.

### 14.4 Welche Haftungsregeln gelten?

Drei trifft keine Verantwortung für Waren und Dienstleistungen aus Verträgen zwischen dem Kunden und Dritten. Insbesondere trifft Drei in einem solchen Fall keine Verantwortung für schädigende Software (z.B.: Viren, Trojaner), Schäden an Hard- und Software, Datenverlust, sowie inhaltliche und rechtliche Mängel.

### 14.5 Was ist die Rolle von Drei?

Drei stellt in den meisten Fällen die technischen Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss zwischen den Diensteanbietern und dem Kunden her. Weiters kann Drei im Auftrag des Dritten das Inkasso von Forderungen für vom Kunden in Anspruch genommene Leistungen übernehmen.

Drei ist berechtigt, Entgeltforderungen dritter Anbieter mit deren Zustimmung in deren Namen beim Kunden zu inkassieren. Während eines Zahlungsverzuges betreffend Entgeltforderungen dritter Anbieter ist Drei berechtigt, eine weitere Nutzung dieser Zahlungsmöglichkeit betreffend dritte Anbieter mit sofortiger Wirkung zu verweigern. Zahlungen des Kunden gelten jedenfalls soweit vorrangig für bestehende Forderungen von Drei, als er diese nicht ausdrücklich beanstandet und auch sonst keine anderweitige Widmung vorliegt. Einwendungen und Ansprüche des Kunden gegen Entgeltforderungen dritter Anbieter betreffen nicht von Drei erbrachte Leistungen, können aber auch an Drei übermittelt werden, von wo sie an den Anbieter weitergeleitet werden.

### 14.6 Kann ich die betreffenden Dienste sperren lassen?

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich Mehrwertdienste sowie die Bezahlmöglichkeit für Dienste von Drittanbietern jedenfalls über die Drei Service-Team-Hotline sperren zu lassen. Nähere Informationen dazu auf [www.drei.at](http://www.drei.at). Veranlasst der Kunde keine Sperre, so haftet er für die von ihm zu vertretenden Entgeltforderungen aus den erbrachten Diensten.

## **15. SIM-Karte / E-SIM Profil – Schutz - und Sorgfaltspflichten des Kunden**

### **15.1 Wem gehört die SIM-Karte?**

Drei überlässt die SIM-Karte dem Kunden zur Nutzung der Services, Sie verbleibt im Eigentum von Drei und ist nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Aufforderung von Drei zurückzugeben. Drei ist jederzeit berechtigt, die SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte auszutauschen oder über das Mobilfunknetz technisch notwendige oder produktbedingte Änderungen in die SIM-Karte einzuspielen. § 6 Abs. 2 Z3 KSchG bleibt davon unberührt. Bei Nutzung eines E-SIM Profils erhält der Kunde von Drei einen Code zur Aktivierung seines E-SIM Profils und damit zur Nutzung der Services.

### **15.2 Die SIM-Karte bzw. das E-SIM Profil ist der „Schlüssel“ zu unseren Telekommunikations- und Zusatzdiensten.**

Die dem Kunden individuell zugeteilte SIM-Karte bzw. das E-SIM Profil ermöglicht dem Kunden, abhängig vom gewählten Tarif und Endgerät, Zugang zu bestimmten über die allgemeine Telekommunikationsleistung hinausgehenden und in der Regel von Dritten beigestellten Zusatzdiensten (wie insbesondere Mobile Payment, Musik-Streaming, Mobile TV-Streaming oder Speicherdienste).

Diese Zusatzdienste, die der Kunde ohne gesondertes Entgelt in Anspruch nehmen kann, bietet Drei bis auf weiteres unverbindlich an. Der Kunde hat keinen Anspruch auf unveränderte oder unbefristete Weiterführung der jeweils angebotenen Zusatzdienste. Drei ist berechtigt, diese Zusatzdienste jederzeit ohne Angabe von Gründen einzustellen, jedenfalls wenn die weitere Erbringung aus wirtschaftlichen, technischen oder betrieblichen Gründen für Drei unzumutbar ist.

Drei behält sich vor, Zusatzdienste, die gegen ein gesondertes Entgelt bereitgestellt werden, zu separaten Nutzungsbedingungen, in denen insbesondere die Kosten, der Leistungsinhalt und die Kündigungsmöglichkeiten solcher Zusatzdienste geregelt werden, anzubieten.

### **15.3 Welche Schutz- und Sorgfaltspflichten hat der Kunde hinsichtlich seiner SIM-Karte bzw. seines E- SIM Profils?**

Den Kunden treffen bezüglich SIM-Karte und E-SIM Code, bzw. des betreffenden Endgerätes Schutz- und Sorgfaltspflichten. Insbesondere hat der Kunde:

- seine SIM-Karte sorgfältig zu verwahren und vor Missbrauch und Diebstahl zu schützen;
- es zu unterlassen, einen unbenutzten E-SIM Code an Dritte weiterzugeben;
- den Verlust oder Diebstahl unverzüglich unter Bekanntgabe des Kundenkennwortes bei Drei zu melden; Drei veranlasst daraufhin die Sperre der SIM-Karte bzw. des E-Sim Profils. Drei stellt dem Kunden gegen das entsprechende Entgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen) eine neue SIM-Karte bzw. einen neuen E- SIM Code zur Verfügung. Während der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Sofern die Meldung telefonisch erfolgt ist, ist eine entsprechende schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl eine Diebstahlsanzeige umgehend nachzureichen;
- seine SIM-Karte mittels PIN zu sichern und sie nicht an Dritte weiterzugeben;
- den Zugriff auf sein Endgerät nach technischer Möglichkeit, beispielsweise mittels Sperrcode, zu schützen;
- bei Weitergabe seiner SIM-Karte bzw. seines Endgerätes mit aktiviertem E-SIM Profil an Minderjährige, eine Mehrwertdienste- und eine Mobile Payment Sperre zu legen
- seine SIM-Karte vor schädlichen Einflüssen und unsachgemäßer Behandlung zu schützen.

### **15.4 Welche finanziellen Folgen treffen den Kunden bei Missbrauch durch Dritte?**

Bei Verlust und Diebstahl hat der Kunde für diejenigen Entgelte aus von Drei zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienstleistungen aufzukommen, die bis zum Zeitpunkt der Meldungslegung gemäß Punkt 15.3 durch die Nutzung der SIM-Karte anfallen. Entsprechendes gilt auch für Fälle sonstigen Missbrauchs durch Dritte, es sei denn, es hätte sich dabei ein nicht vom Kunden beherrschbares Risiko verwirklicht.

Zu Leistungen sonstiger Anbieter vgl. Punkt 22.2.

### **15.5 Was sonst darf der Kunde mit der SIM-Karte bzw. dem E-SIM Profil nicht machen? Missbrauch und Folgen**

Der Kunde darf die ihm übergebene SIM-Karte bzw. das E-SIM Profil nicht in Vermittlungs- oder Übertragungssystemen nutzen, die Verbindungen von Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten, insbesondere darf er die SIM-Karte bzw. das E-SIM Profil nicht zur Umgehung von Zusammenschaltungsverkehr unter Benutzung der Luftschnittstelle missbrauchen (SIM-Box Rerouting). Bei Verstoß gegen diese Bestimmung ist der Kunde zur Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes in Höhe von 20.000,00 € je vertragswidrig eingesetzter USIM-Karte verpflichtet. Drei behält sich die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens vor.

## **16. Nutzung von Software durch den Kunden**

### **16.1 Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten?**

Überlässt Drei dem Kunden Software, so ist der Kunde als Lizenznehmer verpflichtet, bei Nutzung der Software die jeweils bestehenden Nutzungsbestimmungen (Umfang der Rechtseinräumung durch Drei oder Dritte) einzuhalten.

### **16.2 Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software?**

Drei gewährleistet, dass die mit dem Endgerät gelieferte oder von Drei bereitgestellte Software einschließlich von Drei bereitgestellten Schnittstellen zur Kompatibilität mit Software Dritter beschreibungsgemäß verwendet werden können. Drei kann jedoch keine gänzliche Fehlerfreiheit von Software Dritter gewährleisten. Hinweise zur Kompatibilität der Software mit den am Markt gängigen Betriebssystemen und Anwendungsprogrammen finden sich in den der Software beiliegenden Anleitungen. Für nicht selbst hergestellte Software, die Drei über ein Service bloß zugänglich macht, übernimmt Drei keine Haftung.

Drei ist nicht dazu verpflichtet, dem Kunden die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version einer digitalen Leistung zur Verfügung zu stellen.

## **17. Gekaufte und vom Kunden verwendete Endgeräte**

### **17.1 Habe ich immer Anspruch auf die neueste Softwareversion auf meinem Endgerät?**

Das auf einem Endgerät installierte Betriebssystem wird vom jeweiligen Endgeräte-Hersteller zur Verfügung gestellt und aktualisiert. Drei gewährleistet daher die zum Zeitpunkt der Übergabe vom Hersteller zur Verfügung gestellte Version, und ist nicht verpflichtet, dem Kunden die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version zur Verfügung zu stellen.

Bei dem am Endgerät (zB Smartphone) zur Verfügung gestellten Betriebssystem handelt es sich um eine einmalig bereitgestellte Leistung iSd Verbrauchergewährleistungsgesetzes.

### **17.2 Lassen sich alle von Drei angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen?**

Drei weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass nicht jedes Endgerät alle von Drei angebotenen Services unterstützt. Der Kunde kann keine Rechtsfolgen daraus ableiten, wenn er ein Endgerät verwendet, das die notwendigen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt, und ihm deswegen Services nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen. Der Kunde wird nur solche Endgeräte verwenden, die für die Nutzung in einem Drei Netz in Österreich gemäß den von Drei veröffentlichten Schnittstellenspezifikationen geeignet sind.

### **17.3 Kann ich mein Drei Mobilfunk-Endgerät von Drei entsperren lassen?**

Drei ist berechtigt, die angebotenen Mobilfunk-Endgeräte für den Gebrauch im Netz von Drei vorzuprogrammieren (SIM-Lock). Ist der Kunde Eigentümer des Geräts, kann er das Gerät diesfalls kostenpflichtig (gemäß aktueller Preisliste) durch Drei entsperren lassen.



#### **17.4 Was habe ich bei Beendigung des Kundenvertrages hinsichtlich des IT/TK-Equipments zu beachten?**

Bei Beendigung des Kundenvertrages – aus welchem Grund auch immer – ist vom Kunden sämtliches im Eigentum von Drei stehendes IT/TK-Equipment nach Wahl von Drei entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von Drei angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen. Verursacht der Kunde eine Verzögerung der Rückstellung, ist er vorbehaltlich weiterer Ansprüche zur Zahlung eines angemessenen Benützungsentgeltes bis zur tatsächlichen Rückstellung verpflichtet.

### **18. Immaterialgüterrechte**

#### **18.1 Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von Drei?**

Sämtliche Immaterialgüterrechte, insbesondere das Urheberrecht und alle daraus abgeleiteten Verwertungsrechte an den Services und deren Inhalten gehören und verbleiben bei Drei oder allfälligen dritten Urhebern (z.B. den Lieferanten von Inhalten). Dem Kunden wird die Nutzung der Services jeweils in dem Umfang eingeräumt, wie in der Leistungsbeschreibung dargestellt.

#### **18.2 Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?**

Der Kunde wird allfällige Beschränkungen der Nutzung (z.B.: Kopierschutz) nicht umgehen. Der Kunde weiß, dass die Nichtbeachtung von Nutzungsbeschränkungen sowie die Umgehung von Schutzmechanismen eine Verletzung von Immaterialgüterrechten darstellt. Er ersetzt Drei allfällige daraus entstehende Schäden und hält Drei diesbezüglich gegenüber Dritten schad- und klaglos.

#### **18.3 Ist Drei eine geschützte Marke?**

Die Marke Drei sowie sonstige von Drei benutzte Marken und alle damit verbundenen Abbildungen, Logos oder Namen sind für Drei oder Konzernunternehmen von Drei rechtlich geschützt. Der Kunde erhält keinerlei Verwertungsrechte an diesen Marken.

### **19. Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden**

#### **19.1 Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von Drei?**

Der Kunde verpflichtet sich, die Services gemäß den vereinbarten Leistungsbeschreibungen (einschließlich im Tarif vereinbarter Fair Use Policy) und unter Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zu nutzen.

#### **19.2 Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der Drei Services?**

Insbesondere wird der Kunde die Services von Drei

- 19.2.1 nicht in einer Art und Weise nutzen, die für Rechner, Netze oder Systeme von Drei oder von Dritten sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt Drei dem Kunden die Möglichkeit zur Behebung des Problems. § 32 TKG bleibt soweit anwendbar davon unberührt,
- 19.2.2 weder zur Übertragung von Inhalten ohne Zustimmung des Adressaten noch zur Erstellung oder Versendung von Inhalten ohne die Zustimmung betroffener Personen (z.B.: fotografierte oder gefilmte Personen) nutzen,
- 19.2.3 nicht zur Übertragung oder Zugänglichmachung von Inhalten, die von Dritten als obszön, belästigend oder bedrohlich betrachtet werden können, nutzen,
- 19.2.4 nicht zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzen,
- 19.2.5 nicht mit mobilen Gateways oder ähnlichen Einrichtungen nutzen, wenn Drei nicht ausdrücklich zustimmt.

**19.3 Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von Drei Dritten zugänglich mache?**

Der Kunde ist für Daten und Inhalte, die er im Rahmen der Services Dritten zugänglich macht, voll verantwortlich. Wenn der objektiv begründete Verdacht einer Verletzung der Punkte 20.1 oder 20.2 besteht, ist Drei berechtigt, die Inhalte zu prüfen und die Services zu sperren.

Der Kunde hält Drei schad- und klaglos, falls Drei wegen vom Kunden Dritten zugänglich gemachter Inhalte zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird Drei von Dritten in Anspruch genommen, so steht Drei die Entscheidung zu, wie Drei auf einen solchen Anspruch reagiert.

**19.4 In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an Drei?**

Der Kunde wird Drei unverzüglich und vollständig informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Services gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird. Der Kunde wird diesbezüglich keine Vergleiche ohne Zustimmung von Drei abschließen.

**19.5 Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten?**

Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber eines Anschlusses, zu dem Anrufe umgeleitet werden, mit der Umleitung einverstanden ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt Drei dem Kunden die Möglichkeit, das Problem zu beheben.

**19.6 Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche?**

Services oder Inhalte von Dritten, im Rahmen derer sexuelle Handlungen dargestellt werden, dürfen nur von Personen über 18 Jahren und nur für den eigenen privaten Gebrauch benutzt werden. Wenn der Kunde solche Services oder Inhalte Dritter nutzt, stellt er sicher, dass die Darstellungen sexueller Handlungen niemandem außer ihm zugänglich werden, insbesondere keinen Personen unter 18 Jahren.

**19.7 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glücksspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche?**

Der Kunde stellt sicher, dass Services, die nur für Personen ab einem bestimmten Mindestalter geeignet sind (z.B.: Teilnahme an Glücksspiel oder Wetten), nicht von Personen unter diesem Mindestalter benutzt werden. Wenn Personen unter diesem Mindestalter solche Services, die ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind, mit Wissen oder Einverständnis des Kunden von Dritten beziehen, so haftet der Kunde für die dadurch verursachten Entgelte.

**19.8 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Drei Services im Ausland?**

Es ist die alleinige Verantwortung des Kunden, beim Gebrauch der Services von Drei im Ausland (Internationales Roaming) die dort jeweils gültige Rechtslage zu beachten und gesellschaftliche Konventionen zu respektieren.

**19.9 Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen?**

Nicht alle Risiken, die typischerweise mit dem Surfen im Internet verbunden sind, so etwa Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, können durch die von Drei ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen (Punkt 11.4) vermieden werden, sondern sind vom Kundenverhalten abhängig. Für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. entsprechende Browsereinstellungen, Virenschutzprogramme, Firewalls) ist der Kunde selbst verantwortlich.

**19.10 Darf ich die Services von Drei gewerblich nutzen?**

Drei überlässt dem Kunden die Services ausschließlich zur privaten Nutzung. Wiederverkauf und gewerbliche Nutzung bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung durch Drei.

## 20. Kundenkenndaten

### 20.1 Was sind Kundenkenndaten?

Kundenkenndaten sind die den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme der Services verwendet, insbesondere PIN- und PUK-Code, sonstige Zahlen-Codes, Log-Ins, Kundenkennwort(e), Benutzerkennung(en) oder Passwort(e).

### 20.2 Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code?

PIN- bzw. PUK-Code sind Zahlencodes, die dem Kunden die ausschließliche Verfügungsmöglichkeit über die SIM-Karte bzw. über bestimmte Services einräumen.

### 20.3 Wozu benötige ich ein Kundenkennwort?

Im Bereich der Mobilfunkservices wählt der Kunde bei Vertragsbeginn ein Kundenkennwort. Für die Inanspruchnahme gewisser Serviceleistungen von Drei (zB telefonische Detailauskünfte über die in Anspruch genommenen Dienste, Aufhebung von Sperren) muss sich der Kunde gegenüber Drei mit dem Kundenkennwort identifizieren.

### 20.4 Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten?

Der Kunde muss alle Kundenkenndaten sorgfältig aufbewahren und geheim halten. Insbesondere darf er sie Dritten nicht zugänglich machen. PIN- und PUK-Code dürfen nicht gemeinsam mit der SIM-Karte oder dem Endgerät aufbewahrt oder darauf vermerkt werden.

### 20.5 Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?

Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von seinen Kundenkenndaten erlangt, muss er dies unverzüglich bei Drei melden, und die betreffenden Kundenkenndaten ändern oder diese Änderung bei Drei beantragen, wenn er sie nicht selbst durchführen kann.

### 20.6 Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung?

Der Kunde muss Drei einen allfälligen Schaden ersetzen, den er (insbesondere durch Nichtbeachtung der oben genannten Sorgfaltspflichten), schuldhaft verursacht hat.

## 21. Änderungen von Kundendaten und Zugang zu Erklärungen

### 21.1 Wann muss ich Änderungen meiner Daten Drei bekannt geben?

Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind, gibt der Kunde Drei unverzüglich bekannt. Bekannt zu geben sind insbesondere Änderungen von: Name, Anschrift, physischer Rechnungsanschrift oder elektronischer Rechnungsanschrift (das ist die als Rechnungsadresse angegebene E-Mail Adresse, wenn auf Wunsch des Kunden Rechnungslegung in elektronischer Form erfolgt), E-Mail Adresse, Bankverbindung, Firmenbuchnummer (oder sonstige Registernummer) und Rechtsform des Kunden.

### 21.2 Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe?

#### 21.2.1 Anschrift, physische Rechnungsanschrift und E-Mail Adresse

Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung seiner postalischen Anschrift, gelten für ihn rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene postalische Anschrift und an die allenfalls vom Kunden für rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei (zuletzt) bekanntgegebene E-Mail Adresse übermittelt wurden. Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung der von ihm für rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei bekanntgegebenen E-Mail Adresse, so gelten solche Mitteilungen als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an diese E-Mail Adresse sowie zusätzlich an die (von ihm zuletzt bekanntgegebene) postalische Anschrift des Kunden übermittelt wurden.

#### 21.2.2 Elektronische Rechnungsanschrift (E-Mail Adresse)

Für den Fall, dass Drei rechtlich bedeutsame Mitteilungen vereinbarungsgemäß an die vom Kunden als elektronische Rechnungsanschrift bekannt gegebene E-Mail Adresse versendet, gelten diese als zugegangen, wenn sie der Kunde unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann (§ 12 E-Commerce

# Strenge Rechnung – gute Freunde. Unsere Zahlungsbedingungen.

## 22. Entgelte und Zahlungsbedingungen

### 22.1 Welche Entgelte werden verrechnet?

Drei verrechnet die Entgelte entsprechend den vereinbarten Tarif- bzw Entgeltbestimmungen (inklusive Servicegebühren), die bei den Verkaufsstellen von Drei oder im Internet auf [www.drei.at](http://www.drei.at) eingesehen werden können und auf Anfrage zugeschickt werden. Die angegebenen Entgelte verstehen sich inklusive Umsatzsteuer. Informationen über eine etwaige Kostenanlastung für Endgeräte werden dem Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilt.

### 22.2 Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von Drei in Anspruch nehmen?

Wenn Dritte die dem Kunden von Drei zur Verfügung gestellten Services in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen. Für Entgelte aus Leistungen, die der Kunde von Dritten bezieht, haftet der Kunde, sofern die Nutzung (dieser von Dritten bezogenen Leistungen) mit seinem Einverständnis oder seinem Wissen erfolgt.

### 22.3 Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte?

Einmalige Entgelte (z.B.: Aktivierungsentgelt) sowie das anteilige fixe Entgelt für den ersten Abrechnungszeitraum werden verrechnet, sobald Drei die Leistung bereitgestellt hat. Danach werden fixe monatliche Entgelte jeweils im Voraus (zu Beginn des Abrechnungszeitraumes), alle anderen Entgelte nach Erbringung der Leistung (zum Ende des Abrechnungszeitraumes) verrechnet.

22.3.1 Die Rechnungslegung erfolgt grundsätzlich (zur Ausnahme vgl. aber Punkt 22.3.3) jeweils in monatlichen Intervallen. Aus abrechnungstechnischen Gründen wird jeder Kunde in einen bestimmten monatlichen Rechnungszyklus eingereiht, der nicht dem Kalendermonat entsprechen muss (z.B.: vom 15. eines Monats bis zum 14. des Folgemonats). Mit erfolgter Freischaltung kann der Kunde seinen monatlichen Abrechnungszeitraum über die Kundenzone (auf [www.drei.at](http://www.drei.at)) oder direkt auf seinem Endgerät einsehen. Drei informiert den Kunden nach Freischaltung umgehend per SMS über seinen Abrechnungszeitraum.

22.3.2 Drei ist berechtigt, bei Inanspruchnahme verschiedener Leistungen durch den Kunden eine Gesamtrechnung pro Abrechnungszeitraum für alle erbrachten Leistungen zu legen.

22.3.3 Sollte das Entgelt, wie es nach Punkt 22.3.1 für ein monatliches Intervall abzurechnen wäre, einen Betrag von 30,00 € (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich Drei vor, für diesen Zeitraum keine Rechnung zu legen und dieses Entgelt erst im Rahmen derjenigen Rechnung mitabzurechnen, bei welcher der Betrag von 30 € (exkl.USt.) insgesamt überschritten wird, wobei aber ein Abrechnungszeitraum von 3 Monaten keinesfalls überschritten wird.

### 22.4 In welcher Form übermittelt Drei Rechnungen an seine Kunden?

Der Kunde kann zwischen einer elektronischen Rechnung und einer kostenlosen Papierrechnung wählen. Drei übermittelt Rechnungen elektronisch an die vom Kunden als elektronische Rechnungsanschrift bekanntgegebene E-Mail Adresse. Eine elektronisch an die zuletzt vom Kunden bekanntgegebene E-Mail Adresse zugesandte Rechnung gilt als zugestellt, sobald sie für den Kunden unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist. Zu Informationszwecken des Kunden stellt Drei die Rechnung für alle Kunden, unabhängig davon, ob sie eine E-Mail Adresse angegeben haben, in der Drei Kundenzone auf [www.drei.at](http://www.drei.at) mittels Link zum Abruf zur Verfügung und informiert Kunden im Bereich der Mobilfunkservices, die ausschließlich eine elektronische Rechnung erhalten, per SMS über den Rechnungseingang.

### 22.5 Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden?

Die Entgelte sind binnen 8 Tagen ab Rechnungserhalt zu bezahlen. Die Zahlung durch den Kunden kann – sofern nichts ausdrücklich anderes vereinbart wird – durch SEPA-Lastschrift, Kreditkarte oder mittels Banküberweisung auf Konten erfolgen, die in der Rechnung angegeben sind. (Teil) Zahlungen werden im Zweifel jeweils auf die älteste Schuld angerechnet. Drei ist berechtigt, bestimmte Services nur zu

erbringen, wenn der Kunde eine bestimmte Zahlungsart verwendet.

- 22.5.1 Wenn der Kunde eine Zahlung nicht mit dem Originalbeleg oder unter Bezugnahme auf die dort angegebenen Daten durchführt, hat der Kunde eine Bearbeitungsgebühr gemäß den auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen zu bezahlen.
- 22.5.2 Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte und kann diese aus Gründen, die nicht von Drei zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden (z.B.: weil keine Kontodeckung vorhanden war oder der Kunde Drei nicht über eine allfällige Änderung seiner Bankdaten informiert hat), ist Drei berechtigt, die Zahlungsart für diesen Kunden bis auf weiteres auf Banküberweisung umzustellen. Drei wird den Kunden darüber informieren. Für jede solche Rücklastschrift ist Drei berechtigt, dem Kunden allfällige Rücklastspesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens sowie ein Bearbeitungsentgelt gemäß den auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen zu verrechnen; dies gilt jedoch nur, sofern den Kunden daran ein Verschulden trifft.

Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift, so ist Drei verpflichtet, dem Kunden spätestens bis fünf Tage vor Abbuchung durch Drei eine Vorab-Information in geeigneter Form, beispielsweise per SMS, über die Höhe der Abbuchung zuzustellen. Diese Vorabinformation wird im Regelfall auf der Serviceabrechnung übermittelt.

- 22.5.3 Allfällige weitere durch die Zahlungsmodalität bedingte Kostenunterschiede sind in den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen angeführt.
- 22.5.4 Sollte das Entgelt für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von 100,00 € (exkl. USt.) pro Tag übersteigen, ist Drei zur sofortigen Fälligkeitstellung aller noch nicht verrechneten Entgelte berechtigt.

## **22.6 Wertsicherung**

- 22.6.1 Was bedeutet die Wertsicherung?

Sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wird, sind alle fixen monatlichen Entgelte (Grundgebühr, Mindestumsatz) wertgesichert. Das bedeutet, sie sind an die allgemeine Preisentwicklung in Österreich (anhand des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex) gebunden.

- 22.6.2 Wie funktioniert die Wertsicherung bei Drei?

Drei ist bei Änderungen des (Kalender-)Jahresdurchschnittes des Verbraucherpreisindex („Jahres-VPI“) wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte diese den Jahres-VPI nicht mehr veröffentlichen, so tritt dessen amtlicher Nachfolger an dessen Stelle) im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte in Gestalt von Grundgebühr und Mindestumsatz, in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat (Indexbasis: Jahres-VPI 2010=100).

Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten bis 3 % unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich. Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum).

Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmals kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden.

Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes 22.6.2 eine Verpflichtung von Drei zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betraglichen Ausmaß, in dem Drei letztmals aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben.

Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (z.B. durch Rechnungsaufdruck) auf der periodisch erstellten Rechnung in der, der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode, informiert.

Zu einseitigen Änderungen gem. § 135 TKG vgl. Punkt 7.3.

## **23. Einzelentgeltnachweis**

### **23.1 Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelentgeltnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt?**

Drei stellt dem Kunden den Einzelentgeltnachweis gemäß § 138 TKG und Einzelgesprächsnachweis-Verordnung grundsätzlich verkürzt im Internet in der Kundenzone auf [www.drei.at](http://www.drei.at) mittels Link zum Abruf zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden übermittelt Drei für jede Abrechnungsperiode einen Einzelgesprächsnachweis auf gesonderte Nachfrage kostenfrei in Papierform.

Der Einzelentgeltnachweis enthält zumindest Angaben über Beginn, Dauer, passive Nutzernummer und Entgelt für die einzelnen gelisteten Verbindungen. Gebührenfreie Rufnummern sind nicht ersichtlich.

## **24. Einwendungen gegen Rechnungen**

### **24.1 Wie kann ich eine Rechnung von Drei beeinspruchen?**

Allfällige Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen müssen schriftlich binnen drei Monaten nach Rechnungserhalt bei Drei (Postfach 333, A-1211 Wien, Fax: (0800) 303031) geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt. Der Kunde wird auf diesen Umstand in der jeweiligen Rechnung hingewiesen. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.

### **24.2 Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe?**

Drei wird auf Grund eines fristgerechten Einspruchs ein standardisiertes Prüfverfahren durchführen, um anhand der Ergebnisse die Richtigkeit der bestrittenen Forderung zu bestätigen oder gegebenenfalls die betreffende Rechnung entsprechend zu ändern. Die Fälligkeit von Forderungen, die sich im Zuge des Prüfverfahrens als vom Kunden zu Unrecht beeinsprucht herausstellen, bleibt unverändert. Nicht beeinspruchte (Teil-)Rechnungsbeträge sind jedenfalls fristgerecht zu bezahlen.

### **24.3 Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten?**

Sollten sich die Einwendungen des Kunden aus der Sicht von Drei als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen eines Jahres ab erstmaliger Beschwerdeerhebung ein Schlichtungsverfahren §205 TKG bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs- GmbH, Mariahilferstrasse 77-79, A-1060 Wien) einleiten (vgl. im Übrigen Punkt 32.2). Drei ist auch bei Anrufung der Regulierungsbehörde berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen. Sofern sich herausstellt, dass dadurch zu viel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag rückerstattet. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gefunden wird, werden dem Kunden von Drei Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt.

### **24.4 Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt?**

Wird ein Fehler bei der Abrechnung festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes entspricht, soweit Drei einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann (§ 205 Abs. 5 TKG).

#### **24.5 Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten?**

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Der Kunde hat seine Einwendungen binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

### **25. Zahlungsverzug und Inkasso**

#### **25.1 Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges?**

Im Fall des Zahlungsverzuges schulden die Vertragsparteien Verzugszinsen in Höhe von 10 % pro Jahr.

#### **25.2 Wie geht Drei mit offenen Forderungen um?**

Drei ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an Dritte, insbesondere an Rechtsanwälte abzutreten.

#### **25.3 Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen?**

Unter den Voraussetzungen von § 1333 Abs 2 ABGB schuldet der Kunde Drei die für die Einmahnung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betreibungs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.

### **26. Aufrechnungsrecht des Kunden**

Gegen Ansprüche von Drei kann der Kunde mit Gegenforderungen aufrechnen, die im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber Drei stehen, oder gerichtlich festgestellt oder von Drei anerkannt worden sind. Ansonsten kann der Kunde nur für den Fall der Zahlungsunfähigkeit von Drei aufrechnen.

### **27. Sperre der Services**

#### **27.1 Aus welchen Gründen kann Drei seine Services sperren?**

Drei ist aus folgenden Gründen berechtigt, Services teilweise oder gänzlich zu sperren,

- 27.1.1 bei objektiv begründetem Zweifel an der Bonität des Kunden oder bei Vorliegen oder objektiv begründetem Verdacht des Vorliegens eines der sonstigen Gründe, die Drei gem. Punkt 8.4 zur außerordentlichen Kündigung berechtigen,
- 27.1.2 im Fall von Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte oder des E-Sim Codes oder dem objektiv begründetem Verdacht, dass ein Dritter Kenntnis von Kundenkenndaten des Kunden erlangt hat, wenn diese Daten nicht unverzüglich geändert werden können,
- 27.1.3 wenn die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte für die Inanspruchnahme von Kommunikationsdienstleistungen das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden übersteigen,
- 27.1.4 wenn der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch Drei nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 32 Abs. 1 TKG). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird Drei eine Sperre erst nach Anrufung der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 32 Abs. 2 TKG 2003 iVm §24 FMaG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Nutzer schädigend oder belästigend sind,
- 27.1.5 wenn dies zur Vornahme technisch oder betrieblich notwendiger Arbeiten oder zur Beseitigung von Störungen unbedingt erforderlich ist.

## **27.2 Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von Drei und wer trägt die Kosten hierfür?**

Nach Wegfall des Sperrgrundes hebt Drei die Sperre auf. War die Sperre vom Kunden zu vertreten, trägt dieser die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung gemäß den auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen, soweit notwendig und angemessen, und bleibt zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte während aufrechter Sperre verpflichtet. Sofern dies tunlich und möglich ist, wird Drei den Kunden über die Sperre informieren.

Im Bereich der FestnetzsServices kann für die Herstellung und Aufhebung einer Sperre zusätzlich Reparaturaufwand entstehen. Dieser sowie allenfalls entstehende Schäden sind bei einer von ihm zu vertretenden Sperre vom Kunden zu tragen, soweit notwendig und angemessen. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung erforderlichen Einsatzes technischen Personals.

## **28. Datenschutz**

Ausführliche Informationen zum Datenschutz, insbesondere dazu welche personenbezogenen Daten vor der Bereitstellung des Dienstes anzugeben oder im Zuge dessen bei Drei zu erfassen sind, finden Kunden in der Drei Datenschutzerklärung unter [www.drei.at/datenschutz](http://www.drei.at/datenschutz).

## **29. Haftung**

### **29.1 Haftet Drei auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt?**

Drei haftet nicht für Schäden aufgrund von höherer Gewalt (z.B.: Feuer- und Wasserschäden, Blitzschlag), Einwirkungen durch vom Kunden verwendete Endgeräte oder Betriebsunterbrechungen, die für Wartungsarbeiten oder zur Vermeidung oder Behebung von Störungen des Netzes notwendig sind sowie bei Handlungen durch Drei nicht zurechenbare Dritte. Eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit von Drei bleibt unberührt.

### **29.2 Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten?**

Für eine allfällige Haftung von Drei oder von Lieferanten von Drei gegenüber dem Kunden in Bezug auf den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit von Daten, Nachrichten, Adress-, Routing- oder sonstigen Informationen, die im Rahmen der Services von Drei bereitgestellt werden, haftet Drei im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Der Kunde kann keine Rechtsansprüche gegenüber Drei oder Lieferanten von Drei aus der Verwendung dieser Informationen ableiten.

Der Kunde haftet Drei für Schäden, die durch Verlust, schuldhafter Beschädigung oder infolge Überlassung von TK-Equipment an Dritte entstehen.

## **30. Notrufe**

### **30.1 Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar?**

Der einheitliche europäische Notruf ist unter 112, sowie alle österreichischen Notrufnummern gemäß § 18 KEM-V kostenlos erreichbar.

## **31. Sonderbestimmungen für FestnetzsServices**

### **31.1 Was sollte ich beim Vertragsabschluss zu FestnetzsServices sonst noch beachten?**

31.1.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung des jeweiligen Services durch Drei und/oder das jeweilige Kauf-, Miet-, Leasing-, Leih- oder sonstige Rechtsgeschäft.

31.1.2 Drei ist berechtigt, zur Erfüllung und Abwicklung von Kundenverträgen Erfüllungsgehilfen und/ oder Subunternehmer zu beauftragen. Drei behält sich die Auswahl der für die Erbringung ihrer Dienstleistungen verwendeten Netze ausdrücklich vor.



- 31.1.3 Leistungsbeginn ist jener Zeitpunkt, ab welchem Drei dem Kunden das Service tatsächlich bereitstellt.
- 31.1.4 Falls die Ursache für eine allfällige verspätete Bereitstellung nicht in die Sphäre von Drei, sondern in die Sphäre des Kunden fällt, gilt als Leistungsbeginn der im Kundenvertrag vorgesehene Herstellungstermin.
- 31.1.5 Mangels anderer Vereinbarung bleibt es Drei überlassen, wo und auf welche Art die Netzanbindung erfolgt.
- 31.1.6 Die Inanspruchnahme von Netzen Dritter unterliegt den technischen und/oder wirtschaftlichen Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Netzbetreiber („Acceptable Use Policy“). Verbindungen zu anderen Netzbetreibern erfolgen nach Maßnahme der technischen Möglichkeiten.

### **31.2 Was muss ich zur Qualität und Herstellung von Telefoneservices im Festnetzbereich beachten?**

- 31.2.1 Die Qualität der Telefoneservices entspricht den ETSI- und ITU-Standards, bei VoIP-basierten Dienstleistungen entsprechen diese den geltenden IETF-RFC Standards. Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei mindestens 99% im Jahresschnitt. Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden.
- 31.2.2 Erfordert die Einrichtung bestimmter Telefoneservices besondere technische Vorbereitungen, so erfolgt die Herstellung grundsätzlich binnen 8 Wochen ab Vertragsabschluss (im Einzelfall kann diese Frist bei von Drei nicht zu vertretenden Gründen angemessen überschritten werden). Bei jenen Telefoneservices, die einen direkten Anschluss an das von Drei betriebene Festnetz vorsehen, gibt Drei den voraussichtlichen Herstellungstermin bei Vertragsabschluss gesondert bekannt.
- 31.2.3 Sofern die Bereitstellung bestimmter Telefoneservices das Vorhandensein eines von der Telekom Austria eingerichteten Teilnehmeranschluss voraussetzt, ist der Kunde verpflichtet, Drei von allfälliger Kündigung seines Nutzervertrages zur Telekom Austria oder Aufgabe bzw. Änderung der Rufnummer unverzüglich zu verständigen. Unterlässt dies der Kunde, so schuldet er Drei alle nach erwähnter Kündigung, Rufnummernänderung oder -aufgabe allenfalls anfallenden Entgelte.

### **31.3 Was muss ich zur Qualität von Internetservices im Festnetzbereich beachten?**

Die Qualität der Internetservices entspricht den RFC und IEEE Standards.

### **31.4 Kann ich Dritten die Nutzung von Internetservices mittels WLAN ermöglichen?**

Der Kunde ist berechtigt, Dritten mittels WLAN (Wireless Local Area Network) oder anderen technischen Einrichtungen die Nutzung von Internetservices zu ermöglichen, sofern diese nicht missbräuchlich genutzt werden oder durch ein bestimmtes Nutzungsverhalten die Netzintegrität gefährdet erscheint. Näheres kann hierzu der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden. Der Kunde informiert Drei bevor er Dritten eine solche Nutzung ermöglicht und überbindet dem Dritten die gleichen Rechte und Pflichten, denen er selbst aus den AGB mit Drei unterliegt. Gegen Forderungen Dritter hält der Kunde Drei in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.

### **31.5 Was gilt bei Überlassung, Installation und Wartung von IT/TK-Equipment oder sonstigen Waren?**

- 31.5.1 Sämtliche an Kunden verkaufte Waren und IT/TK-Equipment bleiben bis zu vollständiger Kaufpreiszahlung im Eigentum von Drei.
- 31.5.2 Soweit Drei dem Kunden auf dessen Wunsch Waren oder IT/TK-Equipment zusendet, trägt der Kunde mangels anderer Vereinbarung Kosten und Risiko des Versandes.
- 31.5.3 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, darf IT/TK-Equipment ausschließlich durch Drei installiert, gewartet oder demontiert werden.
- 31.5.4 Drei behält sich vor, dem Kunden allenfalls auch gebrauchtes IT/TK-Equipment zu überlassen sowie IT/TK-Equipment gleichwertig auszutauschen.
- 31.5.5 Für Installation, Wartung oder Demontage ist Drei unter angemessener Vorabverständigung des Kunden jederzeit Zutritt zum IT/TK-Equipment zu gewähren.
- 31.5.6 Den für sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von IT/TK-Equipment anfallenden Aufwand für Arbeiten an Liegenschaften, Gebäuden, Räumen, Leerrohren oder Kabeltrassen trägt, soweit notwendig und angemessen, der Kunde.

- 31.5.7 Der Kunde wird IT/TK-Equipment schonend und nur bestimmungsgemäß gebrauchen. Er hat es unter Berücksichtigung gewöhnlicher Abnutzung in jenem Zustand zu erhalten, in welchem es ihm überlassen wurde. Der Bestand des Kundenvertrages samt Entgeltzahlungsverpflichtung wird durch eine vom Kunden zu vertretende Beschädigung des IT/TK-Equipments nicht berührt.
- 31.5.8 Die Wartung umfasst die Behebung jener Fehler und/oder Störungen des TK-Equipments, die trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs oder durch natürliche Abnutzung entstehen.
- 31.5.9 Die Wartung umfasst nicht die Behebung von Fehlern und/oder Störungen, die entstanden sind aufgrund von
- unsachgemäßer Bedienung,
  - Wartung oder Demontage durch den Kunden oder unbefugte Dritte,
  - Vertragsverletzungen des Kunden,
  - klimatischen Einflüssen oder
  - höherer Gewalt.
- 31.5.10 Der Kunde trägt ab Übergabe des IT/TK-Equipments die Gefahr für Beschädigung und Verlust auch bei höherer Gewalt ein. Höhere Gewalt sind insbesondere Feuer- und Wasserschäden sowie Blitzschlag.
- 31.5.11 Die Kontaktmöglichkeiten des jeweiligen Drei Kunden- und Wartungsdiensts finden sich in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte oder Services oder auf [www.drei.at](http://www.drei.at).

### **31.6 Welche Mitwirkungspflichten habe ich bei Festnetzsarvices?**

- 31.6.1 Der Kunde wird während der gesamten Dauer des Kundenvertrages unentgeltlich die für Installation und Betrieb von IT/TK-Equipment benötigten Räume, Leerrohre und/oder Kabeltrassen in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) zur Verfügung stellen. Dasselbe gilt sinngemäß für benötigte elektrische Energie.
- 31.6.2 Der Kunde hat Drei bei sonstigem Ausschluss von darauf gegründetem Schadenersatz vor Beginn von Arbeiten auf die Lage verdeckter Strom-, Gas- und Wasserleitungen sowie ähnlicher Einrichtungen vor Ort hinzuweisen und für einen Erdungsanschluss zu sorgen.
- 31.6.3 Erfordern Installation, Wartung, Betrieb oder Demontage von IT/TK-Equipment die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, wird der Kunde dafür erforderliche Zustimmungen bzw. Genehmigungen des/der Verfügungsberechtigten einholen und Drei auf Verlangen schriftlich nachweisen.
- 31.6.4 Notwendige behördliche Genehmigungen für Installation und Betrieb von IT/TK-Equipment sind vom Kunden zu erwirken. Der Kunde darf nur zugelassene und entsprechend gekennzeichnete Telekommunikationseinrichtungen benutzen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und das Kommunikationsnetz von Drei oder anderen Anbietern nicht stören.
- 31.6.5 Der Kunde darf nur solche Endgeräte an seine Nutzerschnittstelle anschließen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und mit den in der Leistungsbeschreibung (abrufbar unter [www.drei.at](http://www.drei.at) oder per Versand auf Kundenwunsch) angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Drei einzuholen.
- 31.6.6 Soweit erforderlich, wird der Kunde bei der durch Drei erfolgenden Störungsbehebung mitwirken. Überhaupt verpflichten sich sowohl Drei als auch der Kunde, alles zu unternehmen, um einander wechselseitig die Abwicklung des Kundenvertrages zu ermöglichen, und alles zu unterlassen, was die Vertragsabwicklung vereiteln oder gefährden könnte. Der Kunde meldet Störungen, Mängel oder sonstige Probleme unverzüglich und ermöglicht Drei die Behebung.
- 31.6.7 Der Kunde ist verpflichtet, Drei Gefahren für das IT/TK-Equipment unverzüglich bekanntzugeben und für die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen (insbesondere Fremdspannungen) selbst zu sorgen.
- 31.6.8 Drohen aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen Eingriffe in das Eigentum von Drei, so ist der Kunde bei sonstigem Schadenersatz verpflichtet, Drei unverzüglich Anzeige zu machen. Kosten, die Drei aus gerichtlicher oder außergerichtlicher Geltendmachung ihres Eigentumsrechts entstehen und zur Rechtsverfolgung notwendig und zweckentsprechend sind, trägt andernfalls der Kunde.



## 32. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

### 32.1 Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand?

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Klagen gegen Verbraucher ist gemäß § 14 KSchG Gerichtsstand deren Wohnsitz, gewöhnlicher Aufenthalt oder Beschäftigungsort, sofern dieser im Inland liegt.

### 32.2 Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten?

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sowohl der Kunde als auch Drei Streit- und Beschwerdefälle in Bezug auf Rechnungen (siehe Punkt 24 der AGB) oder betreffend die Qualität der Dienste der bei der Regulierungsbehörde eingerichteten Schlichtungsstelle zu Streitbeilegung vorlegen (§205 TKG, § 4 AStG), vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und Drei erzielt werden konnte. Gemäß Punkt 24.1 der AGB ist ein Einspruch schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung zu erheben, wobei Drei binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermittelt. Nach Ablauf der Einspruchsfrist ist Drei nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Kunden haben ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie auf [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

### 32.3 Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit Drei?

Das Vertragsverhältnis einschließlich allfälliger Streitigkeiten bezüglich seines Zustandekommens unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

## 33. Servicedienste bei Drei

3Auskunft	Tel.: 11 88 33	
3Service-Team	Tel.: 0660 30 30 30	Fax: 0660 30 30 31
3Technik-Hotline	Tel.: 0660 30 30 40	
3Service-Team Wertkarte	Tel.: 0660 30 30 50	
3Small-Business-Team	Tel.: 0660 30 30 80	Fax: 0660 30 30 81
EU Roaming-Hotline	Tel.: +43 660 30 30 36	

Diese AGB wurden der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zuletzt am 15.09.2022 angezeigt.

**Hutchison Drei Austria GmbH, Brünner Straße 52, A-1210 Wien**

Postanschrift: Drei Service-Team, Postfach 333, A-1211 Wien.

Telefon: 0660 30 30 30  
Fax: 0660 30 30 31  
E-Mail: [serviceteam@drei.at](mailto:serviceteam@drei.at)  
Web: [www.drei.at](http://www.drei.at)

Handelsgericht Wien  
FN 140132b  
UID ATU 41029105