



**Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH**  
A-4020 Linz, Böhmerwaldstraße 3  
FN 502834m beim LG Linz

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## DSL

(Fassung Jänner 2022)

### 1. Abkürzungen und Begriffe

„Anschlussobjekt“ bezeichnet das im Einzelvertrage benannte Anschlussobjekt des Kunden.

„Anschlusspunkt“ bezeichnet den im Anschlussobjekt gelegenen Endpunkt der Kommunikationslinie (Glasfaser, Kupfer) bis einschließlich der Anschlussdose. Der Ort des Anschlusspunktes wird vom Kunden, in Abstimmung mit dem Energie AG Vertrieb festgelegt.

„Energie AG Vertrieb“ bezeichnet die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH, FN 502834m, Böhmerwaldstraße 3, A-4020 Linz.

„Energie AG Oberösterreich“ bezeichnet die Energie AG Oberösterreich, FN 76532 y, Böhmerwaldstraße 3, A-4020 Linz. Die Energie AG Vertrieb ist ein Tochterunternehmen der Energie AG Oberösterreich.

„Kunde“ ist eine natürliche oder juristische Person, welche mit der Energie AG Vertrieb einen Einzelvertrag abzuschließen beabsichtigt oder abgeschlossen hat.

„TKG 2021“ bezeichnet das Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2021 - TKG 2021), BGBl. I 190/2021 vom 28.10.2021 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„Vertrag“ oder „Einzelvertrag“ bezeichnet den zwischen Energie AG Vertrieb und dem Kunden abgeschlossenen Nutzungsvertrag über Telekommunikationsdienstleistungen.

„ECG“ bezeichnet das Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz - ECG) und das Signaturgesetz sowie die Zivilprozessordnung geändert werden, BGBl. I Nr. 152/2001 vom 21.12.2001 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„Datenschutzgesetz“ bezeichnet die EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) 2016/679 und das Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz - DSGVO), BGBl. I 165/1999 vom 17.08.1999 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„AMD-G“ bezeichnet das Bundesgesetz, mit dem Bestimmungen für audiovisuelle Mediendienste – damit auch für privates Fernsehen - erlassen werden (Audiovisuelle Mediendienste-Gesetz - BGBl. I Nr. 84/2001 vom 01.08.2001 (frühere Privatfernsehgesetz - PrTV-G)) in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„Urheberrechtsgesetz“ bezeichnet das Bundesgesetz über das Urheberrecht an Werken der Literatur und der Kunst und über verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz 1936), BGBl. Nr. 111/1936 vom 01.07.1936 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„Markenschutzgesetz“ bezeichnet die Wiederverlautbarung des Bundesgesetzes aus dem Jahr 1953 über Markenschutz (Markenschutzgesetz 1970) BGBl. Nr. 260/1970 wiederverlautbart am 30.09.1970 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Der Energie AG Vertrieb erbringt die im Folgenden beschriebenen Dienste und Leistungen unter der Bezeichnung „DSL“.

### 2. Grundlagen

#### 2.1. Geltung der AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die im Rahmen der Einzelverträge „DSL“ vereinbarten Leistungen (im Folgenden: vertraglichen Leistungen), die die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH, Böhmerwaldstraße 3, 4020 Linz (im Folgenden Energie AG Vertrieb genannt) gegenüber dem Kunden erbringt. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt folgender Vertragsbestandteile in der jeweils aktuellen Fassung:

- das vom Kunden unterfertigte Bestellformular, einschließlich allfälliger nachträglicher Individualvereinbarungen
- die Auftragsbestätigung von Energie AG Vertrieb
- die für das jeweilige Produkt gültige Preisinformation
- diese AGB in der jeweils gültigen Fassung
- die Preisinformation Nebenleistungen der Energie AG Vertrieb

Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen gelten die vorstehend aufgezählten Vertragsbestandteile in absteigender Reihenfolge, wobei die jeweils zuerst genannte Regelung der später genannten Regelung vorgeht.

Bestellformular, Preisinformationen und AGB sind auf der Webseite [www.energieag.at](http://www.energieag.at) aufrufbar und können von dort heruntergeladen werden.

Die Energie AG Vertrieb akzeptiert Änderungen am Bestellformular und anderen vertragsrelevanten Unterlagen durch den Kunden oder durch nicht von der Energie AG Vertrieb beauftragte Personen nur dann, wenn die Änderungen in der Auftragsbestätigung der Energie AG Vertrieb ausdrücklich bestätigt werden.

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

Die Geschäftsbedingungen der Energie AG Vertrieb gelten auch für künftige ergänzende Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigen Vertragsabschluss nicht nochmals darauf Bezug genommen werden sollte.

#### 2.2. Zustandekommen des Vertrages

Als Voraussetzung für die Installation von DSL-Anschlüssen gilt die Realisierbarkeit der jeweiligen Zugangstechnik:

Die Energie AG Vertrieb prüft nach Bestellung des Kunden, ob aufgrund des vorhandenen Netzausbaus bzw. der verfügbaren Netzkapazitäten der A1 Telekom Austria AG (A1) auf xDSL basierende Internetdienstleistungen für den Kunden verfügbar sind. Die erstmalige Freischaltung ist abhängig von der Herstellung der technischen Voraussetzungen durch den Dienstleister oder Dritte, die die Implementierung beim Kunden durchführen. Dafür ist es erforderlich, dass Stammdaten an A1 übermittelt werden.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass sich zu den mit der Energie AG Vertrieb und A1 vereinbarten Terminen eine Person mit Wissen und Willen des Kunden in den Räumen des Kunden aufhält, die zur Bestätigung der ordnungsgemäßen Herstellung des Anschlusses für den Kunden bevollmächtigt ist.

Der Vertrag zwischen Energie AG Vertrieb und dem Kunden kommt durch die schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung (Angebot) des Kunden und die Annahme durch Energie AG Vertrieb zustande („Vertragsabschluss“). Die Annahme durch Energie AG Vertrieb erfolgt entweder durch eine ausdrückliche schriftliche oder elektronische (E-Mail) Auftragsbestätigung oder durch Beginn der Leistungserbringung.

Die Energie AG Vertrieb ist ermächtigt, bei der Bestellung des Kunden die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises oder eines Meldezettels oder ähnliches, sowie ggf. Nachweise für das Vorliegen einer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis und eine österreichische Bankverbindung durch Vorlage der entsprechenden Kundenkarte zu verlangen.

Die Energie AG Vertrieb ist berechtigt

- die Annahme der Bestellung von einer angemessenen Sicherheitsleistung des Kunden in von der Energie AG Vertrieb festzulegender Form (z.B. Kautions, Bankgarantie) oder von einer angemessenen Entgeltvorauszahlung abhängig zu machen.
- die Angaben des Kunden und dessen Kreditwürdigkeit bei Vertragsabschluss oder Vertragsänderungen durch den Kunden oder geändertem Zahlungsverhalten durch den Kunden durch Einholung von Auskünften von anerkannten, dazu befugten Organisationen (Kreditschutzverbände und Kreditinstitute) zu überprüfen.
- in begründeten Fällen die Bestellung abzulehnen, jedoch insbesondere dann, wenn der Kunde mit Entgeltzahlungen aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit der Energie AG Vertrieb im Rückstand ist, oder unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht hat, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind, oder aufgrund anderer Umstände begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen, oder der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde den Anschluss missbraucht hat oder missbrauchen wird oder ein Verhalten setzt oder gesetzt hat, das einem außerordentlichen Kündigungsgrund gleichkommt.
- die Bestellung abzulehnen, wenn die Realisierung aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen für die Energie AG Vertrieb unzumutbar ist.

Energie AG Vertrieb ist außerdem berechtigt, die Bestellung des potenziellen Kunden abzulehnen, wenn der Kundenanschluss die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt (z.B. aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu großen Leitungsdämpfungen).

Sofern der Einzelvertrag unter einer aufschiebenden Bedingung abgeschlossen wurde, sind die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien aus diesem Vertrag bis zum Eintritt der Bedingung aufgeschoben.

#### 2.3. Rücktrittsrecht von Verbrauchern

Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) sind, haben gemäß §§ 11 ff Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)



das Recht, den Vertrag binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, hat der Kunde die Energie AG Vertrieb mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, zu informieren. Er kann dafür das der separaten Widerrufsbelehrung im Bestellformular angefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Die Widerrufserklärung ist zu richten an:

Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH  
per Post an: Böhmerwaldstraße 3, 4021 Linz  
per E-Mail an: [service@energieag.at](mailto:service@energieag.at)  
per Fax an: 0800 81 8001 8001  
per Telefon unter: 0800 81 8000

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, wenn der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet. Folgen des Widerrufs

Wenn der Kunde den Vertrag widerruft, hat die Energie AG Vertrieb dem Kunden alle Zahlungen, die sie vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von der Energie AG Vertrieb angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Vertrags bei der Energie AG Vertrieb eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet die Energie AG Vertrieb dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Hat der Kunde verlangt, dass die Energie AG Vertrieb ihre Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat der Kunde der Energie AG Vertrieb einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Energie AG Vertrieb von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich des Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Dieses Rücktrittsrecht gilt nicht für Unternehmer.

#### **2.4. Dauer des Vertragsverhältnisses, ordentliche Kündigung,**

##### **Mindestvertragsdauer, Wohnsitzwechsel**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Mindestvertragsdauer: Der Kunde verzichtet bis zum Ablauf der im Einzelvertrag festgelegten Mindestvertragsdauer (Bindefrist) auf die ordentliche Kündigung des Vertrages. Die Mindestvertragsdauer wird dabei ab Herstellung und Freischaltung des Anschlusses gerechnet, sodass eine ordentliche Kündigung des Kunden erstmals zum nächstmöglichen Kündigungstermin nach vollständigem Verstreichen der Mindestvertragsdauer, gerechnet ab Herstellung und Freischaltung des Anschlusses, wirksam werden kann. Das Recht einer jeden Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu beenden (Punkt 8), sowie das Recht des Kunden, wenn dieser Verbraucher im Sinne des KSchG ist, vom Vertrag gemäß Punkt 2.3 zurückzutreten, bleiben unberührt.

Kündigt der Kunde den Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ohne wichtigen Grund oder trifft den Kunden an der vorzeitigen Vertragsauflösung sonst ein Verschulden, ist die Beendigung zwar wirksam, sodass die Energie AG Vertrieb nicht mehr zur Erbringung der Leistungen gemäß dem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertrages verpflichtet und der Kunde zur Inanspruchnahme der Leistungen der Energie AG Vertrieb nicht mehr berechtigt ist; der Kunde ist aber verpflichtet, der Energie AG Vertrieb ein Restentgelt, das ist die Summe aller noch offenen monatlichen

Nutzungsentgelte bis zum Ablauf der gewählten Mindestvertragslaufzeit, zu bezahlen.

Wohnsitzwechsel: Verbraucher haben im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort angeboten wird. Die Energie AG Vertrieb wird in diesem Fall als Aufwandsentschädigung das vorgesehene Entgelt für den Neuanschluss/die Aktivierung verrechnen. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt, wobei die Energie AG Vertrieb für ein vom Verbraucher eingehaltenes Endgerät eine Abschlagszahlung verrechnen darf.

#### **2.5. Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibungen, der Service Levels und der Entgelte**

Energie AG Vertrieb ist berechtigt, einseitige Änderungen ihrer AGB, der Leistungsbeschreibungen, der Service Level Bestimmungen und/oder der Entgelte vorzunehmen. Die Änderungen sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die jeweils aktuellen Fassungen der AGB und der Leistungsbeschreibungen sind auf der Webseite der Energie AG Vertrieb unter [www.energieag.at](http://www.energieag.at) abrufbar bzw. werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt. Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur wirksam, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders, weil sie geringfügig, sachlich gerechtfertigt ist oder einer gesetzlichen Anforderung entspricht.

Werden Kunden durch die Änderung ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch die Energie AG Vertrieb ab dem Tag der Kundmachung der Änderung angewandt werden.

Werden Kunden durch die Änderung nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen Kunden gegenüber mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird die Energie AG Vertrieb den Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderungen, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, gesondert mitteilen. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatigen Frist ab Mitteilung der Änderung wirksam. Der Kunde kann den jeweiligen Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos kündigen, womit der jeweilig betroffene Vertrag mit Inkrafttreten der Änderungen endet und bis dahin die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte gelten. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eingetretenen Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung besonders hingewiesen.

Energie AG Vertrieb behält sich bei Änderungen der für ihre Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Zusammenschaltungsgebühren, TK-Leitungskosten, sowie bei der Neueinführung oder Änderung sonstiger Steuern, Gebühren, Kosten und Tarifen und anderer öffentlicher Abgaben, Neueinführung oder Änderung behördlich bestimmter und/oder vorgeschriebener Kosten, Tarife und Gebühren, Änderung der Personal- und Stromkosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) der Entgelte vor. Bei Verbrauchern darf ein erhöhtes Entgelt nur verlangt werden, soweit der Eintritt der für die Entgeltänderungen maßgeblichen Umstände nicht vom Willen der Energie AG Vertrieb abhängig ist und darf bei Verbrauchern weiters nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsabschluss zu erbringen sind. Dies gilt auch bei Änderungen und Neueinführungen von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Entgeltes beeinflussen.

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

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

##### **Nutzung**

Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Energie AG Vertrieb die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen.

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

Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistung an Dritte bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung der Energie AG Vertrieb.

#### **2.7. Keine Vollmacht der Mitarbeiter der Energie AG Vertrieb**

Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer der Energie AG Vertrieb haben keine Vollmacht für die Energie AG Vertrieb Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegen zu nehmen. Eine Vollmachtsbeschränkung der Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter der Energie AG Vertrieb wirkt gegenüber Verbrauchern nur, wenn sie von der Vollmachtsbeschränkung Kenntnis hatten. Leistungen aus diesem Vertrag – Dienstbeschreibung

#### **2.8. Leistungen der Energie AG Vertrieb**

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den in Punkt 2.1. genannten Vertragsbestandteilen.

Sollte sich nach Vertragsabschluss der Leistungsumfang einer Produktgruppe erweitern, wird der Kunde hiervon nicht extra verständigt.

Bei Internetdienstleistungen ist insbesondere zu beachten, dass der Zugang, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde, nur eine Einzelplatznutzung durch den Kunden gestattet.

Ist der Kunde Unternehmer gilt: Vereinbarungen gemäß diesem Punkt 3.1. bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Mündliche Vereinbarungen sind rechtsunwirksam und entfalten keine Bindungswirkung.

#### **2.9. Besondere Anschlussbestimmungen für xDSL-Dienste**

Voraussetzung für die Erbringung sämtlicher DSL-Dienstleistungen einschließlich der Gewährung von entbündeltem Zugang (xDSL) ist das Bestehen oder die Herstellbarkeit einer Teilnehmeranschlussleitung (TASL) der A1 an der Kunden-Anschlussadresse.

Besteht an der Kunden-Anschlussadresse kein aktiver Telefonanschluss der A1, beauftragt die Energie AG Vertrieb die A1 mit der Neuherstellung einer TASL. Hierfür ist die Möglichkeit einer physischen Zuleitung der TASL Voraussetzung. Liegt eine solche nicht vor, hat der Kunde in Absprache mit A1 für die entsprechende Zuleitungsmöglichkeit (z.B. durch Herstellung einer Leerverrohrung) auf eigene Kosten zu sorgen. Details dazu finden sich in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der A1 in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Selbst wenn an der Kunden-Anschlussadresse eine TASL der A1 besteht kann eine tatsächliche Zuführung zum Wählamt der A1 (z.B. wegen Leitungsmangels) nicht garantiert werden, sodass auch in diesem Fall die Neuherstellung der Leitung und somit die Dienstleistung durch die Energie AG Vertrieb unmöglich sein kann.

Energie AG Vertrieb ist berechtigt, die Bestellung des potenziellen Kunden abzulehnen, wenn der Kundenanschluss die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt (z.B. aufgrund von Störfaktoren wie etwa zu großen Leitungsdämpfungen).

Die Energie AG Vertrieb übermittelt an A1 und A1 an die Energie AG Vertrieb jene personenbezogenen Daten, die für die Erbringung, Verrechnung und Beendigung der Leistung notwendig sind.



Bei einem allfälligen Produkt- oder Modemwechsel wird der entstehende Aufwand gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet. Störungen, Mängel oder Schäden sind in allen Fällen, gleich ob der Kunde diese bei der Erbringung der Internetzugangsdienstleistungen von Energie AG Vertrieb oder der xDSL-Zugangsleistung der A1 vermutet, immer bei der Energie AG Vertrieb zu melden. Die Zuordnung der Störung bzw. Behebung erfolgt in Kooperation zwischen der Energie AG Vertrieb und A1.

## 2.10. Frist bei der Bereitstellung der Leistungen

Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, erfolgen der erstmalige Anschluss und die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen innerhalb der Frist gemäß der dem Vertrag zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (kurz „Bereitstellungsfrist“). Ist keine Frist vereinbart, so erfolgt die Bereitstellung innerhalb von 40 Arbeitstagen. Der Fristenlauf beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Punkt 3.6.) geschaffen hat. Sofern den Kunden keine derartigen Mitwirkungspflichten treffen und im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart ist, beginnt der Fristenlauf mit dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Wird die Bereitstellungsfrist aus Gründen, die von der Energie AG Vertrieb zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Energie AG Vertrieb, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 13,- exkl. USt pro voller Woche der Überschreitung der Bereitstellungsfrist zu gewähren, wenn die Bereitstellungsfrist um mehr als vier Wochen überschritten wird. Die dadurch entstehende pauschale Entschädigung wird in der der Feststellung nächstfolgenden Abrechnung gutgeschrieben, womit sämtliche Ansprüche des Kunden abgegolten sind. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung der Bereitstellungsfrist auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Energie AG Vertrieb sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüberhinausgehender Schadenersatz bei Vorliegen leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Personenschäden. Eine gesonderte Ablöse der pauschalen Entschädigung in Geld ist nicht möglich. Allfällige Rückzahlungsansprüche des Kunden zu Vertragsende, welche sich aus der zu gewährenden pauschalen Entschädigung zu diesem Zeitpunkt ergeben, werden von der Energie AG Vertrieb mit der letzten Abrechnung gutgeschrieben; ein sich allenfalls daraus zugunsten des Kunden ergebender Rückzahlungsbetrag wird von der Energie AG Vertrieb innerhalb der Fälligkeitsfrist des Punktes 5.5. rücküberwiesen.

Kann die Leistung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist die Energie AG Vertrieb zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung berechtigt, wenn der Kunde eine ihm von Energie AG Vertrieb gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält. In diesem Fall hat der Kunde der Energie AG Vertrieb die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen, jedoch nicht über das für die Herstellung der Leistung vereinbarte Entgelt hinaus. Des Weiteren hat der Kunde bei Verschulden für die Zeit zwischen dem Angebot der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung und dem Rücktritt vom Vertrag oder der Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung das monatliche Entgelt, mindestens jedoch ein volles monatliches Entgelt, zu bezahlen.

Ungeachtet der Schadenersatzansprüche der Energie AG Vertrieb einschließlich vorprozessualer Kosten sind im Falle des Rücktritts bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Lieferung oder Leistung vom Kunden noch nicht übernommen wurde sowie für von der Energie AG Vertrieb erbrachte Vorbereitungsleistungen. Energie AG Vertrieb steht anstelle dessen auch das Recht zu, die Rückstellung bereits gelieferter Gegenstände zu verlangen. Sonstige Folgen des Rücktritts sind ausgeschlossen. Rücktritte nach dem Konsumentenschutzgesetz sind davon ausgeschlossen.

Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die der Energie

AG Vertrieb die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen – hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung – auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern der Energie AG Vertrieb oder deren Unterlieferanten oder Unterauftragnehmern auftreten, hat die Energie AG Vertrieb auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten, sofern sie nicht von der Energie AG Vertrieb grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund von höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die der Energie AG Vertrieb die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die Energie AG Vertrieb, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben, sofern die Dauer dem Kunden gegenüber zumutbar, insbesondere, wenn sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches der Energie AG Vertrieb liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Allfällige Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern bleiben davon unberührt.

## 2.11. Wartungs- und Kundendienst, Störungsbehebung

Für Wartung, Kundendienst und Störungsbehebung gelten die Festlegungen der Service Level Bestimmungen (Punkt 3.5.). Bei Überschreitung dieser Fristen gelten die Bestimmungen des Punktes 3.3. sinngemäß.

Der Kunde hat die Energie AG Vertrieb und von ihr beauftragte Dritte bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und der Energie AG Vertrieb oder von ihr beauftragten Dritten nach Maßgabe jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren.

Wird die Energie AG Vertrieb bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der Energie AG Vertrieb oder den von ihr beauftragten Dritten den ihr dadurch entstandenen Aufwand entsprechend der in Punkt 3.5. festgelegten Entgeltsätze zu ersetzen. Ist der Kunde Unternehmer, besteht Aufwandsersatzanspruch der Energie AG Vertrieb gemäß diesem Absatz unabhängig vom Verschulden des Kunden.

Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes oder aufgrund einer behördlichen Anordnung erforderlich ist, ist die Energie AG Vertrieb berechtigt, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen, insbesondere Verbindungen in ihren Telekommunikationsnetzen zu unterbrechen oder in ihrer Dauer zu begrenzen, soweit es sachlich gerechtfertigt und geringfügig ist.

Beschädigungen an technischen Einrichtungen der Energie AG Vertrieb oder von der Energie AG Vertrieb zugekauften Einrichtungen (Leitungen, Endgeräte, Software) und die Erneuerung dieser technischen Einrichtungen, welche durch den Kunden oder vom Kunden beauftragten Dritten zu vertreten sind, hat der Kunde gleichfalls der Energie AG Vertrieb im vollen Umfang zu ersetzen.

## 2.12. Service Level Energie AG DSL

Energie AG Vertrieb oder ein von ihr beauftragter Dritter übernimmt während der Vertragslaufzeit die Störungsbehebung sowie die Wartung der notwendigen Kommunikationslinien (Glasfaser, Kupfer etc.) bis zum Anschlusspunkt und für das Endgerät.

Energie AG Vertrieb wird etwaige Störungen nach deren Meldung unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und im Rahmen unten angeführter Aufstellung beseitigen. Ausgenommen hiervon sind unvermeidbare Unterbrechungen durch die Energie AG Vertrieb, wie z.B. Notfallwartungen (diese sind erforderlich, wenn eine unmittelbare Gefahr für Dienstleistungserbringung oder

oder das Telekommunikationsnetz besteht) oder sonstigen Beeinträchtigungen, die nicht im Einflussbereich der Energie AG Vertrieb liegen (z.B. Netzausfälle in Bereichen von Drittbetreibern oder Beschädigungen des Netzes durch Dritte, die keine Erfüllungsgehilfen der Energie AG Vertrieb sind oder Störungen aufgrund höherer Gewalt, Streiks, Aussperrungen oder behördlichen Anordnungen). Ebenfalls ausgenommen sind Wartungsarbeiten. Die Dauer dieser unvermeidbaren Störungen und Wartungsarbeiten wird nicht in die Berechnung der Entstörungsdauer miteinbezogen. Des Weiteren wird auf die Regelungen des Punktes 7.2. verwiesen.

Parameter DSL  
Störungsannahme Mo – Fr, 7:00 - 22:00  
Servicebereitschaft Mo -Do, 7:00 - 16:00 /  
Fr, 7:00 - 14:00

Reaktionszeit <24h  
Statusmeldung nein  
Entstördauer <72h  
Eskalationsprozedur nein  
Störungsdokumentation Troubleticket  
Wartungsfenster Mo - So, 0:00 – 24:00

Wartungsankündigung –  
Notfallwartungen können ohne vorherige Ankündigung durchgeführt werden. Notfallwartungen sind erforderlich, wenn eine unmittelbare Gefahr für Dienstleistungserbringung oder das Telekommunikationsnetz besteht und ein Zeitverzug durch eine Wartungsankündigung die Erbringung der Dienstleistungen oder den Betrieb des Telekommunikationsnetzes gefährden würde.

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

Störungsmeldungen sind an die unter Punkt 10.7. bekanntgegebenen Kontaktdaten zu richten.

Entstörungsdienstleistungen im Zusammenhang mit nicht von der Energie AG Vertrieb verursachten Störungen, einschließlich der Behebung von Mängeln der vom Kunden bereitgestellten Leistungen, und Entstördienstleistungen außerhalb der Servicebereitschaft sind kostenpflichtig.

Entgelte für kostenpflichtige Entstördienstleistungen:

Arbeitszeit		Stundensatz in Euro exkl. MwSt.
Mo – Do	07 – 16 Uhr	EUR 135,-
Fr	07 – 14 Uhr	
Mo - Fr	16 – 07 Uhr	EUR 165,-
Fr - Mo	14 – 07 Uhr	

Stundensätze Geschäftsjahr 2018/2019

Energie AG Vertrieb ist berechtigt, die Stundensätze jedes Jahr mit dem Prozentsatz der Kollektivvertragsabschlüsse des EVU-Kollektivvertrages anzupassen. Fahrzeiten gelten als Arbeitszeiten.

## 2.13. Mitwirkungspflicht des Kunden

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





Der Kunde kann keine Rechtsfolgen daraus ableiten, wenn er eigene Endgeräte verwendet, die die notwendigen technischen Voraussetzungen nicht erfüllen, und ihm deswegen Services nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen.

#### 2.14. Dienstqualität

Energie AG Vertrieb betreibt seine Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Die Energie AG Vertrieb orientiert sich dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Die Energie AG Vertrieb wird alle Anstrengungen unternehmen, um eine konstante und hochqualitative Versorgung des Kunden mit den Netzdiensten zu ermöglichen. Der Kunde nimmt jedoch zur Kenntnis, dass es gewöhnlicherweise bei der Bereitstellung von Netzdiensten zu kurzfristigen Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen kommen kann, die nicht im Einflussbereich der Energie AG Vertrieb liegen. Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität sowie bei unangemessener Reaktion der Energie AG Vertrieb auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken richtet sich nach den Haftungsbestimmungen des Punktes 7. Die Energie AG Vertrieb stellt die Netzdienste bis zum vereinbarten Zugangspunkt zur Verfügung. Um die technischen Voraussetzungen zum Empfang der Netzdienste zu gewährleisten, dürfen zum Empfang der Netzdienste nur von der Energie AG Vertrieb zur Verfügung gestellte bzw. autorisierte Geräte verwendet werden. Störende oder nicht behördlich zugelassene Endgeräte dürfen nicht verwendet werden. Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann die Energie AG Vertrieb rechtlich verpflichten, den Anschluss des Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Webseiten zu sperren. Wenn die Energie AG Vertrieb verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den Anschluss der Energie AG Vertrieb erreicht werden.

#### 2.15. Überlassung von Hardware durch die Energie AG Vertrieb

Die von der Energie AG Vertrieb gelieferte und dem Kunden bereitgestellte Hardware (z.B. Endgeräte/Modems, Zubehör) bleibt während der Gesamtlaufzeit dieses Vertrages und darüber hinaus im Eigentum der Energie AG Oberösterreich bzw. der A1, selbst dann, wenn sie installiert worden sind. Der Betrieb dieser Hardware darf ausschließlich für die von der Energie AG Vertrieb angebotenen Produkte bzw. Dienstleistungen erfolgen. Die Energie AG Vertrieb behält sich das Recht vor, die für die Nutzung ihrer Dienste vergebene Hardware jederzeit zum Zwecke des Eintausches gegen entsprechend aktualisierte oder für den Kunden angepasste Hardware einzuziehen. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben die von der Energie AG Vertrieb zur Verfügung gestellte Hardware unter größtmöglicher Schonung zu verwenden, bei einer Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Im Falle einer unsachgemäßen Handhabung, Beschädigung oder des Verlustes durch den Kunden hat dieser die Kosten des neuwertigen Ersatzes zur Gänze zu tragen. Service und Wartung von zur Verfügung gestellter Hardware wird während der gesamten Vertragslaufzeit ausschließlich von der Energie AG Vertrieb oder von ihr beauftragten Dritten vorgenommen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die von ihr zur Verfügung gestellte Hardware mit dem beim Kunden vorhandenen Systemen fehlerfrei zusammenarbeitet und allen funktionalen Anforderungen des Kunden entspricht. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist bei Vertragsbeendigung die von der Energie AG Vertrieb zur Verfügung gestellte Hardware auf Kosten des Kunden umgehend an die Energie AG Vertrieb zu retournieren. Sollte der Kunde dieser Rückgabepflicht nicht binnen drei Wochen ab dem Tag der Beendigung dieses Vertrages nachkommen, ist die Energie AG Vertrieb berechtigt, eine Pönale pro nicht rechtzeitig zurückgegebenem Gerät in Rechnung zu stellen. Die Höhe dieser Pönale beträgt für jedes einzelne Gerät EUR 150, -- (inkl. USt.).

### 3. Entgelte und Entgeltänderungen

#### 3.1. Entgelte und Entgeltbestandteile

Für die Leistungen der Energie AG Vertrieb zahlt der Kunde

- einmalige Herstellkosten
- ein monatlich zu entrichtendes laufendes Nutzungsentgelt
- eine jährliche Servicepauschale jeweils in der im Einzelvertrag genannten Höhe.

Die einmaligen Herstellkosten umfassen die Aktivierung des Anschlusses gemäß Punkt 3.2.

Das laufende Nutzungsentgelt umfasst die von der Energie AG Vertrieb gemäß der Produktwahl des Kunden im Einzelvertrag laufend zu erbringenden Dienste.

Die jährliche Servicepauschale umfasst die laufende Erneuerung und Erweiterung unserer Dienste und Services.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die im Einzelvertrag festgesetzten Entgelte für den Internetzugang nur den „reinen“ Internetzugang (Internet-Konnektivität) umfassen, nicht aber z.B. Gebühren, die von Dritten für die Nutzung von Diensten im Internet verlangt werden, sofern nichts anderes (für Unternehmer: schriftlich) vereinbart oder in der Preisliste angegeben ist. Bei Lieferungen durch die Energie AG Vertrieb gelten die vereinbarten Preise am dem Lager der Energie AG Vertrieb, allfällige Verpackungs- und Versandkosten sind, sofern nicht anders vereinbart, vom Kunden zu tragen.

Die im jeweiligen Produktblatt und im Einzelvertrag angeführten Entgelte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Kunde trägt sämtliche auf das Entgelt entfallende oder in Zusammenhang mit dem Entgelt zu entrichtende Steuern, insbesondere die Umsatzsteuer, sonstige Gebühren und allfällige sonstige mit dem Entgelt zu verrechnende oder einzuhebende Beiträge (wie z.B. Förderbeiträge etc.) nach den jeweils geltenden Vorschriften.

#### 3.2. Änderung der Entgelte

Die Energie AG Vertrieb behält sich eine Änderung der Entgelte gemäß Punkt 2.5. vor.

Die Energie AG Vertrieb behält sich das Recht vor, frühestens nach zweimonatiger Vertragsdauer

- die Entgelte entsprechend dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex (VPI/2015 = 100, Basis Beginn = Kalendermonat des Vertragsabschlusses und danach der Tag der letzten Indexanpassung durch die Energie AG Vertrieb) zu erhöhen. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis ausschließliche 5 % bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweiligen Spielraums gelegene Indexzahl die Grundlage für die Neufestsetzung des Entgelts als auch für die Berechnung des neuen Spielraums zu bilden hat. Sollte dieser VPI nicht mehr verlaublich werden, so tritt ein möglichst ähnlich oder gleich berechnender Index an seine Stelle.
- bei Änderungen oder Neueinführung von sachlich gerechtfertigten und unmittelbar mit der von der Energie AG Vertrieb jeweilig bereitgestellten (Dienst-)Leistungen zusammenhängende sonstige Kostenfaktoren (wie z.B. Abgaben, Steuern, Leitungskosten, Leitungsrechtsgebühren, Abgeltung von Urheberrechten und verwandten Schutzrechten sowie andere öffentliche Abgaben und Kosten von Dritten, die zur Dienstleistungserbringung erforderlich sind), deren Eintritt vom Willen der Energie AG Vertrieb unabhängig ist, die Entgelte entsprechend anzupassen.
- bei Änderungen des Leistungsangebotes eine Tarifanpassung vorzunehmen.

### 4. Zahlungen

#### 4.1. Abrechnung

Laufende, nicht verbrauchsabhängige Entgelte werden monatlich jeweils im laufenden Monat abgerechnet und sind prompt zur Zahlung fällig. Die jährliche Servicepauschale wird jeweils mit der 6. monatlichen Rechnung verrechnet. Das Herstellentgelt wird einmalig mit dem ersten monatlichen Entgelt fällig.

#### 4.2. Elektronische Rechnung

Die Energie AG Vertrieb übermittelt elektronische Rechnungen per E-Mail an jene E-Mail-Adresse, die der Kunde der Energie AG Vertrieb entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnungen zuletzt mitgeteilt hat.

Die Energie AG Vertrieb macht darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung finanzielle Nachteile für den Kunden (z.B. Verzugszinsen, Betriebskosten, wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit Rechnungen zu beeinspruchen etc.) entstehen können. Der Kunde ist daher verpflichtet, die von ihm an die Energie AG Vertrieb zum Empfang der Rechnungen mitgeteilte E-Mail-Adresse in einem solchen Zustand zu halten, das E-Mails auch empfangen werden können. Die Energie AG Vertrieb empfiehlt dem Kunden daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungen und Reaktionsfristen vorzubeugen.

#### 4.3. Zahlungsart

Die Zahlung erfolgt im Bankeinzugsverfahren 14 Tage nach Rechnungslegung. Sofern von der Energie AG Vertrieb der Zahlung mit Zahlschein zustimmt, kann die Zustimmung zu dieser Zahlungsart jederzeit von der Energie AG Vertrieb widerrufen werden. Der Kunde hat diesfalls unverzüglich die Umstellung auf Bankeinzug vorzunehmen und der Energie AG Vertrieb nachzuweisen. Der Widerruf der Bezahlung per Zahlschein ist gegenüber Verbrauchern unzulässig.

#### 4.4. Fälligkeit

Sofern nicht anders vereinbart sind Zahlungen prompt bei Rechnungserhalt ohne Abzüge fällig. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Auftrag bzw. Bestellung. Im Zweifel können einmalige Kosten unmittelbar nach Vertragsabschluss bzw. Lieferung, laufende verbrauchsunabhängige Kosten monatlich im Vorhinein verrechnet werden.

Laufende Entgelte sind monatlich im Nachhinein jeweils zum ersten Abrechnungstag eines Monats fällig.

Eingehende Zahlungen werden ungeachtet vom Kunden allenfalls anderslautend erklärter Widmungen zuerst auf Einbringung der Kosten (gerichtliche oder außergerichtliche), dann auf Verzugszinsen und schließlich auf sonstige ausstehende Forderungen angerechnet. Einlangende Zahlungen werden darüber hinaus in beschriebener Reihenfolge zuerst auf die älteste offene Forderung angerechnet. Diese Bestimmung gilt nur gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG.

#### 4.5. Zahlungsverzug, Verzugszinsen

Die Energie AG Vertrieb ist bei Zahlungsverzug berechtigt, sämtliche zur zweckmäßigen Rechtsverfolgung notwendigen Kosten zu verrechnen. Für beide Vertragsparteien kommen im Falle eines verschuldeten Zahlungsverzuges Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. zur Anwendung. Im Falle des verschuldeten Zahlungsverzuges des Kunden, der Unternehmer ist, hat die Energie AG Vertrieb Anspruch auf die gesetzlichen Verzugszinsen.

#### 4.6. Beschwerden gegen die Rechnung

Beschwerden gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Die Energie AG Vertrieb



wird Verbraucher auf diese Frist und die bei Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen. Sollten sich nach einer Prüfung durch die Energie AG Vertrieb die Beschwerden des Kunden aus Sicht der Energie AG Vertrieb als unberechtigt erweisen, hat der Kunde binnen 1 Jahr ab Beschwerdeerhebung bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen das Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) einzuleiten und binnen eines weiteren Monats nach ergebnislosem Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Rechtsweg zu beschreiten. Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkennung der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme der Energie AG Vertrieb, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. Die Energie AG Vertrieb wird Verbraucher auf alle in diesem Punkt 5.6. genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

#### 4.7. Perioden der Rechnungslegung

Sollte das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 10,- (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich die Energie AG Vertrieb vor, für diesen Abrechnungszeitraum keine Rechnung zu legen und das Entgelt zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung zu stellen, wobei der Abrechnungszeitraum von drei Monaten nicht überschritten wird.

#### 4.8. Streitbeilegung – Rechtsbehelfe

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde vorlegen. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

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

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Monat ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme der Energie AG Vertrieb auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Ein Schlichtungsverfahren ist nur dann möglich, wenn die Beschwerde im Zusammenhang mit einem Telekommunikationsdienst steht. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab Beschwerdeerhebung des Kunden eingebracht werden. Ein Schlichtungsverfahren ist nur dann möglich, wenn die Beschwerde im Zusammenhang mit einem Telekommunikationsdienst steht. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

**Wichtig:** Wir empfehlen Ihnen, einen Einspruch schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist sind wir u.a. gesetzlich zur Löschung der Verkehrsdaten verpflichtet. (Verkehrsdaten sind notwendig, um z.B. die Kosten für Telefonverbindungen zu prüfen.) Ebenso verschlechtert sich die Beweislage nach drei Monaten

erheblich und wir sind dann auch nicht mehr verpflichtet, Ihnen auf Ihren Einspruch zu antworten. An einem Schlichtungsverfahren wirken wir jedoch weiterhin mit. Rechtsbehelfe – Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern im Sinne des KSchG

Im Fall einer kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von der Energie AG Vertrieb angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung durch die Energie AG Vertrieb. Diese Wahlmöglichkeit besteht nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für die Energie AG Vertrieb unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für die Energie AG Vertrieb mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Die Energie AG Vertrieb ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für die Energie AG Vertrieb mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn die Energie AG Vertrieb die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt. Im Übrigen gelten die Regelungen hinsichtlich Gewährleistungsausschluss des Punktes 6.3.

Der vorherige Absatz gilt nur für Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind und nicht für Unternehmer. Für Unternehmer gelten hinsichtlich der Behebung von Mängeln die Regelungen des Punktes 6.2.

#### 4.9. Fälligkeit des Rechnungsbetrages bei Einwendungen

Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, kann die Energie AG Vertrieb aber auch diesfalls sofort fällig stellen. Der Aufschub der Fälligkeit endet, wenn nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Unternehmers auf den Einspruch ein Antrag auf Streitschlichtung gem. § 205 TKG 2021 gestellt wird.

#### 4.10. Entgeltpauschalierung bei Entgeltstreitigkeiten

Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw., falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht, soweit die Energie AG Vertrieb einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

#### 4.11. Aufrechnung

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

In Abänderung dieses Punktes gilt für Verbrauchergeschäfte: Die Aufrechnung mit offenen Forderungen gegenüber der Energie AG Vertrieb ist nur möglich, sofern entweder die Energie AG Vertrieb zahlungsunfähig ist, oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, oder die Gegenforderung des Vertragspartners

gerichtlich festgestellt, oder von der Energie AG Vertrieb anerkannt worden ist.

#### 4.12. Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes für Kunden

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

#### 4.13. Entgeltnachweis

Die Kundenrechnung (Entgeltnachweis) enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen, für variable Leistungen, für einmalig fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Umsatzsteuer, Umsatzsteuer, Gesamtpreis inklusive Umsatzsteuer, sowie allenfalls gewährte Rabatte. Bei Einzelentgeltnachweisen, welche dem Kunden auf dessen Wunsch unentgeltlich in Papierform übermittelt wird, sind die Angaben entsprechend den Bestimmungen der Einzelentgeltnachweisverordnung (abrufbar auf [https://www.rtr.at/de/tk/EEN\\_V\\_2011](https://www.rtr.at/de/tk/EEN_V_2011)) enthalten.

Der Kunde hat – über einen allfälligen Einzelentgeltnachweis hinaus – nur dann Anspruch auf Auflistung seiner Zugangsdaten, Logfiles, Proxyauswertungen etc (sofern technisch möglich und rechtlich zulässig), wenn eine gesonderte (und bei Unternehmern schriftliche) Vereinbarung über die Speicherung und Zurverfügungstellung derartiger Daten getroffen wurde.

### 5. Gewährleistung

#### 5.1. Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern 2 Jahre, in allen anderen Fällen 6 Monate.

#### 5.2. Behebung von Mängeln – Gewährleistung gegenüber Unternehmer

Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen der Energie AG Vertrieb entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Preisminderung ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel innerhalb von 14 Werktagen schriftlich und detailliert angezeigt hat. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht gegenüber Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind.

#### 5.3. Gewährleistungsausschluss

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



natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

#### 5.4. Mängelrüge

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

#### 5.5. Ausschluss der Aktualisierungspflicht und der Pflicht zur aktuellsten verfügbaren Version

Die Energie AG Vertrieb ist nicht dazu verpflichtet, dem Kunden die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version einer digitalen Leistung zur Verfügung zu stellen. Die Energie AG Vertrieb ist nicht dazu verpflichtet, dem Kunden Aktualisierungen für digitale Leistungen und Waren mit digitalen Elementen zur Verfügung zu stellen. Bei Verbrauchern trifft dies nur dann zu, wenn der Verbraucher bei Vertragsabschluss einer Abweichung von der Aktualisierungspflicht gem. § 7 Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) ausdrücklich und gesondert zugestimmt hat, nachdem er von dieser Abweichung eigens in Kenntnis gesetzt worden ist.

### 6. Haftung der Energie AG Vertrieb; Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden; Haftung des Kunden

#### 6.1. Haftungsausschluss

Die Energie AG Vertrieb haftet gegenüber Kunden für Schäden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht jedoch für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen bei Personenschäden). Die Haftung für Folgeschäden, mittelbare Schäden und entgangenen Gewinn ist – soweit gesetzlich zulässig – zur Gänze ausgeschlossen, gegenüber Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind auf die Fälle von grober Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt.

Außer bei Verbrauchern ist Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegen die Energie AG Vertrieb aus dem Titel des Schadenersatzes die zeitlich angemessene, schriftliche detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens unmittelbar nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.

#### 6.2. Haftungsausschluss der Energie AG Vertrieb hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von E-Mails

Es kann technisch bedingt eintreten, dass die vom Kunden gewünschten Verbindungen kurzfristig nicht hergestellt oder aufrechterhalten werden können. Auch kann es vorkommen, dass einzelne Datenpakete nicht übertragen werden können oder diesbezüglich Fehlermeldungen versendet werden. Dies beispielsweise etwa aufgrund einer Netzüberlastung im Ausland, notwendiger Wartungs- oder Reparaturarbeiten von defekten Empfangsgeräten oder weil gespeicherte Daten etwa durch Nichtabholung des Kunden verloren gehen. Energie AG Vertrieb behält sich derartige Unterbrechungen und Einschränkungen auch wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, solange sie dem Kunden zumutbar sind.

Insbesondere kann aus technischen Gründen nicht zugesichert werden, dass E-Mails auch ankommen oder diesbezügliche Fehlermeldungen verschickt werden. Insbesondere aufgrund von (von der Energie AG Vertrieb oder vom Kunden eingerichteten) Spam-Filtern, Virenfiltern etc kann die Zustellung von E-Mails verhindert werden. Die Energie AG Vertrieb übernimmt hierfür keinerlei Haftung, außer die Energie AG Vertrieb hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw Beschränkungen bleiben unberührt.

IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber

(acceptable use policy). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen Energie AG Vertrieb Dienste kann daher nicht zugesichert werden.

Bei höherer Gewalt, Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, technischen Änderungen der Telefonnetze oder sonstigen Anlagen oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. Die Energie AG Vertrieb haftet für Schäden aus derartigen Ausfällen nicht, sofern sie nicht von ihr durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verschuldet wurden. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw Beschränkungen bleiben unberührt.

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt.

Die Energie AG Vertrieb übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird keine Haftung für Datenverluste übernommen; bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Datenverlust von der Energie AG Vertrieb nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig von Energie AG Vertrieb verursacht wurden.

#### 6.3. Haftungsausschluss der Energie AG Vertrieb hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc.

Weiters haftet die Energie AG Vertrieb nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) von Dritten, die von der Energie AG Vertrieb zugestellt werden, sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage der Energie AG Vertrieb oder über eine Information durch die Energie AG Vertrieb erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (zB. Viren, "Trojaner", Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). Die Energie AG Vertrieb übernimmt für Schäden aus Obengenanntem keine Haftung. Bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn die Energie AG Vertrieb nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

#### 6.4. Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Kunden; Pflichten des Kunden im laufenden Betrieb

Die Energie AG Vertrieb haftet darüber hinaus nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.

#### 6.4.1. Schutz des Internetzugangs

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter und die von Energie AG Vertrieb an ihn übermittelten Zugangsdaten geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen und hält die Energie AG Vertrieb bei Ansprüchen Dritter vollkommen schad- und klaglos

Der Kunde verpflichtet sich, die Nutzung des Internetdienstes ausschließlich auf seinen Bereich (Haushalt, Grundstück, Geschäftsbereich) zu beschränken. Wird im Bereich des Kunden ein Gerät verwendet, durch das eine Verbreitung außerhalb des Bereichs des Kunden möglich wird (z.B. W-LAN), obliegt dem Kunden die Sicherung des Zugriffs. In diesem Zusammenhang sichert der Kunde ausdrücklich zu, die Anschaltung eines kundenseitig betriebenen Servers (wie beispielsweise Web-, Mail- oder Proxyserver, etc.) zu unterlassen.

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

allfällige sonstige Ansprüche der Energie AG Vertrieb bleiben unberührt.

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

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

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

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

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

Der Kunde ist weiters verpflichtet, jede missbräuchliche Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen zu unterlassen und die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten (Telekommunikationsgesetz, Strafrechtsgesetz, Mediengesetz, Urheberrechtsgesetz, Datenschutzgesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, etc.). Der Kunde ist insbesondere auch dazu verpflichtet, die Bestimmungen des Verbotsgesetzes und des Pornographiegesetzes, die die Verbreitung gewisser Inhalte gesetzlich verbieten, zu beachten. Der Kunde verpflichtet sich, die Energie AG Vertrieb diesbezüglich vollständig schad- und klaglos zu halten.

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

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

#### 6.5. Besondere Bestimmungen für Firewalls

Bei Firewalls, die von der Energie AG Vertrieb aufgestellt, betrieben und/oder überprüft wurden, geht die Energie AG Vertrieb prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt im



Rahmen des jeweiligen Stands der Technik vor. Die Energie AG Vertrieb weist allerdings darauf hin, dass absolute Sicherheit durch Firewall-Systeme nicht gewährleistet werden kann.

Die Haftung der Energie AG Vertrieb für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen. Bei Verbrauchergeschäften gilt dies nur, wenn die Energie AG Vertrieb nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

Die Energie AG Vertrieb weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Vertragspartners oder seiner Gehilfen und Mitarbeiter ebenso nicht übernommen wird, wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis der Energie AG Vertrieb.

## 6.6. Haftungsausschluss der Energie AG Vertrieb bei Verletzungen des Kunden durch Dritte

Stehen dem Kunden schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch von der Energie AG Vertrieb für andere Kunden der Energie AG Vertrieb gespeicherte Informationen in seinen Rechten verletzt wurde, haftet die Energie AG Vertrieb (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn er keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hat oder kein qualifizierter Hinweis auf die Rechtsverletzung vorliegt (vgl. ISPA Code of Conduct – Allgemeine Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers, abrufbar auf [www.ispa.at](http://www.ispa.at)).

## 6.7. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für die von ihm verursachten Schäden die aus der Nichteinhaltung von Verpflichtungen gegenüber der Energie AG Vertrieb und/oder durch Eingriffe des Kunden, sowie vom Kunden beauftragten Dritten, der Energie AG Vertrieb an den für den Kunden bereitgestellten Dienstleistungen und technischen Einrichtungen entstehen. Bei Verträgen mit inkludierter Gerätenutzung hat der Kunde im Falle eines Verlustes, vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung der von der Energie AG Vertrieb zur Verfügung gestellten Endgeräte oder der Smart Card (zB. mechanische Schäden infolge nicht sachgemäßer Nutzung, nicht geeigneten Aufstellungsorten, usw.) vollen Ersatz zu leisten.

## 7. Vorzeitige Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund; Sperre

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

Unbeschadet des Kündungsverzichts des Kunden bis zum Ablauf der im Einzelvertrag festgelegten Mindestvertragsdauer kann der Kunde diesen Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich vorzeitig beenden. Kündigt der Kunde diesen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ohne wichtigen Grund oder trifft den Kunden an der vorzeitigen Vertragsauflösung sonst ein Verschulden, ist diese Beendigung zwar wirksam, sodass Energie AG Vertrieb nicht mehr zur Erbringung der Leistungen gemäß diesem Vertrag verpflichtet und der Kunde zur Nutzung der Dienste nicht mehr berechtigt ist. Der Kunde ist in diesem Fall aber verpflichtet, der Energie AG Vertrieb ein Restentgelt, das ist die Summe der noch offenen monatlichen Nutzungsentgelte bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer zu bezahlen.

### 7.2. Dienstunterbrechung und vorzeitige Vertragsbeendigung durch die Energie AG Vertrieb bei Zahlungsverzug

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine durch den Kunden ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch die Energie AG Vertrieb.

Die Energie AG Vertrieb ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 143 TKG 2021 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von

zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt.

### 7.3. Sonstige Gründe für vorzeitige Vertragsbeendigung und Dienstunterbrechung durch die Energie AG Vertrieb; Sperre bzw teilweise Sperre

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten insbesondere

- Zahlungsverzug bzw bei eingeleitetem Insolvenzverfahren der Zahlungsverzug von nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens fällig gewordenen Forderungen
- die Abweisung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens
- die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden
- die Einleitung eines Liquidationsverfahrens oder der Verdacht des Missbrauchs der vertraglichen Leistungen
- Ableben (Tod) des Kunden
- wenn bei Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung – unter einem vorangegangenen Hinweis und einer Frist von zwei Wochen - nicht erfüllt wird
- der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes
- ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen, sofern ein solcher Verstoß die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für Energie AG Vertrieb unzumutbar macht
- die gewerbliche Nutzung des Accounts durch Privatkunden
- Verursachung eines Datentransfers, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet
- Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen iSv Pkt 7.4.2.
- wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- wenn die Energie AG Vertrieb den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer oder des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- Wegfall der Vordienstleistungserbringung an die Energie AG Vertrieb aufgrund wirtschaftlicher Unvertretbarkeit des Vordienstleisters oder Firmenauflassung des Vordienstleisters.
- Verstöße gegen das Urheberrechtsgesetz, AMD-Gesetz oder das Markenschutzgesetz.

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

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

Energie AG Vertrieb ist weiters berechtigt, die Verbindung des Kunden zu den Vertragsgegenständen Dienstleistungen nach

vorhergehender Verständigung auch dann zu unterbrechen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde oder diesem zurechenbare Dritte gegen eine in Punkt 7.4 dieses Vertrages beschriebene Verpflichtung verstößt und dadurch die Netzintegrität gefährdet ist, oder Energie AG Vertrieb Gefahr läuft ihren gesetzlichen Verpflichtungen als Netzbetreiber und/oder Telekommunikationsdiensteanbieter nicht mehr nachkommen zu können oder von Dritten in Anspruch genommen zu werden. Bei Gefahr im Verzug ist Energie AG Vertrieb berechtigt, die Verbindung des Kunden ohne Vorwarnung zu unterbrechen. Sofern den Kunden an der Sperre ein Verschulden trifft, ist der Kunde zum Ersatz des der Energie AG Vertrieb daraus entstehenden notwendigen und zweckentsprechenden Aufwands verpflichtet und wird er die Energie AG Vertrieb gegenüber allen Ansprüchen Dritter vollkommen schad- und klaglos halten, die sich aus der Nichteinhaltung der Verpflichtungen dieses Vertrages ergeben.

Hat der Kunde die Sperre verschuldet, ist er von der Verpflichtung zur Zahlung der festen monatlichen Entgelte nicht entbunden. Die Geltendmachung von Schadenersatzforderungen gegen Energie AG Vertrieb wegen ungerechtfertigter Sperre des Kunden ist auf die Fälle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beschränkt.

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

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw Dienststabschaltung, die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, erfolgen, lassen den Anspruch der Energie AG Vertrieb auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum Ablauf der im Einzelvertrag festgelegten Mindestvertragsdauer (Punkt 2.4) beziehungsweise danach zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

Eine vom Kunden zu vertretende Sperre der Leistungserbringung wird mit EUR 52,-(inklusive Umsatzsteuer) vergebührt; darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche der Energie AG Vertrieb bleiben vorbehalten.

Werden Endgeräte dem Kunden für die Dienstleistungsinanspruchnahme von der Energie AG Vertrieb beigestellt (wie etwa das Endgerät (Modem) oder eine Set-top Box), so ist die Energie AG Vertrieb berechtigt, eine von der Vertragslaufzeit (des/der jeweiligen der Dienstleistung zugeordneten Endgerätes) abhängige Entwertungspauschale in Rechnung zu stellen.

Überhaupt kann stets, wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen der Energie AG Vertrieb gefährdet erscheint, die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden; dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Kunden bereits wegen Zahlungsverzug mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die der Energie AG Vertrieb zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung gem. Pkt. 8.2. und 8.3. berechtigen würden.

### 7.5. Keine Verpflichtung zur weiteren Leistungserbringung der Energie AG Vertrieb bei Beendigung; Löschung von Inhaltsdaten des Kunden

Der Kunde wird ausdrücklich darauf verwiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, die Energie AG Vertrieb zur Fortsetzung der vereinbarten Dienstleistung nicht mehr verpflichtet ist. Er ist daher zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Inhaltsdaten berechtigt. Der rechtzeitige Abruf, die Speicherung und Sicherung solcher Inhaltsdaten vor Beendigung des Vertragsverhältnisses liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung kann der Kunde daher keinerlei Ansprüche der Energie AG Vertrieb gegenüber ableiten.



## 8. Datenschutz

### 8.1. Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht

Die Energie AG Vertrieb und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem § 161 TKG 2021 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.

### 8.2. Datensicherheit

Die Energie AG Vertrieb schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei der Energie AG Vertrieb gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet die Energie AG Vertrieb dem Kunden gegenüber – mit Ausnahme bei Personenschäden - nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

Die Energie AG Vertrieb stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen der Energie AG Vertrieb dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen der Energie AG Vertrieb wird die Energie AG Vertrieb je nach Schwere und je nach den gesetzlichen Vorgaben die zuständigen Behörden und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit, sowie den betroffenen Kunden unverzüglich informieren.

### 8.3. Information betreffend Verarbeitung personenbezogener Daten, Stammdaten

Die Information über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten gem § 165 Abs 3 TKG 2021 stellt die Energie AG Vertrieb dem Kunden in einer eigenen Datenschutzerklärung zur Verfügung. Die aktuelle Version dieser Datenschutzerklärung ist jederzeit unter [www.energieag.at/datenschutz-vertrieb/](http://www.energieag.at/datenschutz-vertrieb/) abrufbar.

### 8.4. Überwachung des Fernmeldeverkehrs

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Energie AG Vertrieb gem § 162 TKG 2021 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Energie AG Vertrieb gem § 141 TKG 2021 zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen der Energie AG Vertrieb aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus. Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetzes (ECG) zur Kenntnis, wonach die Energie AG Vertrieb unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen. Die Energie AG Vertrieb wird bestrebt sein, die von der ISPA (Verein der Internet Service Providers Austria) entwickelten „Allgemeinen Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers“, abrufbar unter [www.ispa.at](http://www.ispa.at) zu beachten und ihnen zu entsprechen.

## 9. Sonstige Bestimmungen

### 9.1. Anwendbares Recht

Soweit gesetzlich nicht ausgeschlossen, gelten die zwischen Unternehmern anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte. Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und nicht zwingender Verweisungsnormen.

### 9.2. Gerichtsstand

Für eventuelle Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt die örtliche Zuständigkeit des am Sitz der Energie AG Vertrieb sachlich zuständigen Gerichtes als vereinbart. Dies gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

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

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie des Auftrages oder sonstiger Vertragsbestandteile bedürfen der Schriftform (dem Schriftformerfordernis wird auch durch ein unterschriebenes Telefax Rechnung getragen); mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

### 9.4. Schriftform für Mitteilungen des Kunden

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

### 9.5. Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen

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

Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden; bei Verbrauchern gilt sie erst dann als zugegangen (§ 12 ECG), wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden kann.

### 9.6. Salvatorische Klausel

Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Geltung der übrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt - außer gegenüber Verbrauchern - eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt. Dies gilt auch dann, wenn die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer Bestimmung auf einem in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen normierten Maß der Leistung oder Zeit beruht; es tritt in solchen Fällen ein dem Gewollten möglichst nahekommendes rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit anstelle des Vereinbarten. Dasselbe gilt auch für Regelungslücken.

### 9.7. Kontaktdaten

Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH  
4021 Linz, Böhmerwaldstraße 3  
FN 502834m  
Tel: 0800 81 8000  
E-Mail: [service@energieag.at](mailto:service@energieag.at)  
Internet: [www.energieag.at](http://www.energieag.at)