



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

### Allgemeine Geschäftsbedingungen der Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

Stand: April 2023

#### 1. Gegenstand

1.1 Sämtlichen Lieferungen und Leistungen im Zusammenhang mit der Erbringung von Kommunikationsleistungen durch Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH (im Folgenden „DTGBS“ genannt) liegen im unternehmerischen Geschäftsverkehr ausschließlich diese Bedingungen zugrunde.

Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, für die der gegenständliche Vertrag zum Betrieb ihres Unternehmens gehört. Unternehmen ist jede auf Dauer angelegte Organisation selbständig wirtschaftlicher Tätigkeit, mag sie auch nicht auf Gewinn gerichtet sein. Juristische Personen des öffentlichen Rechts gelten immer als Unternehmer (§ 1 KSchG).

Kunden sind ausschließlich Unternehmer sowie Unternehmen.

1.2 Alle Bestellungen sowie etwaige besondere Zusicherungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch DTGBS. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung verzichtet werden. Die in Prospekten und sonstigen Unterlagen genannten Eigenschaften gelten nicht als zugesichert.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diesen von DTGBS nicht widersprochen wird, grundsätzlich nicht Vertragsinhalt.

1.4 Diese Bedingungen gelten subsidiär zu eventuell im Vertrag vereinbarten produktspezifischen AGB.

#### 2. Änderung der AGB

2.1 Änderungen der AGB können von DTGBS vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website der DTGBS abrufbar. Auf Wunsch wird DTGBS die aktuelle Fassung der AGB dem Kunden zusenden.

2.2 Sofern die Änderung Kunden nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird DTGBS dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderung den wesentlichen Inhalt der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitteilen. DTGBS wird Kunden in dieser Mitteilung gleichzeitig auf den Änderungszeitpunkt sowie darauf hinweisen, dass sie berechtigt sind, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos zu kündigen.

2.3 Die Bestimmungen der Punkte 2.1 und 2.2. gelten auch für Kleinunternehmen, kleine Unternehmen (§ 4 Z 66 TKG 2021) oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht.

#### 3. Angebote

3.1 Alle Angebote von DTGBS sind freibleibend und unverbindlich, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung von DTGBS verbindlich. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich DTGBS auch nach der Annahme des Angebots durch den Kunden vor.

3.2 Der Kunde wird das ihm überlassene Angebot weder als Ganzes noch in Teilen, auch nicht in einer bearbeiteten Fassung, ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch DTGBS Dritten zugänglich machen.

#### 4. Leistungen

4.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den (allfälligen) sich darauf beziehenden schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien.

4.2 Störungen der Kommunikationsdienstleistungen, welche von DTGBS zu verantworten sind, werden spätestens innerhalb von zwei Wochen ab Meldung der Störung behoben.

4.3 Der Kunde hat DTGBS oder von ihr beauftragte Dritte bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und jederzeit den zur Ermöglichung der Störungsbehebung nötigen Zutritt zu gewähren. Wird DTGBS bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, kann DTGBS die ihr dadurch entstandenen Aufwendungen entsprechend der jeweils aktuellen DTGBS Stundensätze dem Kunden in Rechnung stellen.

4.4 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 DTGBS beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen, auch technischen, Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume, etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen. Der Kunde leistet alle erforderlichen



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

Aufklärungen (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um DTGBS eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

4.5 DTGBS übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der kundenseitig installierten Telekommunikationseinrichtungen, wie insbesondere Nebenstellenanlagen, Fax- oder Telefonapparate sowie PCs und Modems, Funkeinrichtungen, etc.

4.6 Der Kunde kann, außer bei Notrufen, die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen für jeden einzelnen Anruf selbstständig und entgeltfrei unterdrücken. Der Kunde kann überdies die Anzeige der Rufnummern bei ihm eingehender Anrufe selbstständig und entgeltfrei unterdrücken. Wird die Rufnummer des eingehenden Anrufs bereits vor der Herstellung der Verbindung angezeigt, so kann der Kunde eingehende Anrufe, bei denen die Rufnummernanzeige unterdrückt wurde, selbstständig und entgeltfrei abweisen. Der Kunde kann im Falle bei ihm eingehender Anrufe die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbstständig und entgeltfrei unterdrücken. Bei Telefonanrufen zu Werbezwecken wird die Rufnummernanzeige eingehenden Anrufs weder unterdrückt, noch verfälscht und wird DTGBS diese Rufnummernanzeige auch weder unterdrücken, noch verfälschen.

4.7 Der Kunde wird ausdrücklich auf die einheitliche europäische Notrufnummer 112 aufmerksam gemacht. Diese sowie alle sonstigen öffentlichen Kurzrufnummern für Notrufdienste finden sich in § 18 Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertsteuerordnung 2009.

4.8 Jegliche Pflichten auf Seiten des Kunden, die sich aus der Sektion 404 des Sarbanes-Oxley Acts (SOA) ergeben könnten, sind, sofern nicht explizit anderes vereinbart wurde, in der ausschließlichen Verantwortung des Kunden auf seine Gefahr und Kosten zu erbringen. Sämtliche Leistungen von DTGBS gegenüber dem Kunden in diesem Zusammenhang erfolgen ausschließlich nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt. Gleiches gilt für die Erstellung oder Bearbeitung eines SAS 70 Type II oder diesem vergleichbaren bzw. an dessen Stelle tretender Report.

4.9 Sämtliche mit der Errichtung eines diesen Bedingungen unterliegenden Vertrages entstehenden Gebühren, Abgaben oder Steuern trägt der Kunde.

### 5. Besondere Kundenverpflichtungen

5.1 Der Kunde verpflichtet sich, DTGBS vollständig schad- und klaglos zu halten, falls DTGBS wegen vom Kunden in Verkehr gebrachten Inhalten, gerichtlich oder außergerichtlich von Dritten in Anspruch genommen wird. Wird DTGBS entsprechend in Anspruch genommen, so steht ihr allein die Entscheidung zu, wie sie darauf reagiert.

5.2 Der Kunde nimmt die Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes 2021 in der jeweils geltenden Fassung zur Kenntnis und verpflichtet sich zur Einhaltung der darin enthaltenen

Vorschriften sowie zur Einhaltung sämtlicher anderer gesetzlicher Bestimmungen.

5.3 Der Kunde verpflichtet sich, jede Art der Verwendung der vertraglichen Leistungen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder führen könnte oder die für DTGBS sicherheits- oder betriebsgefährdend ist oder sein könnte, zu unterlassen. Er wird keine Geräte (hiervon ausgenommen sind die Endgeräte gemäß Artikel 3 Abs 1 TSM-VO) an DTGBS-Einrichtungen anschließen, die von DTGBS nicht genehmigt wurden oder die den am Standort geltenden rechtlichen Vorschriften nicht genügen.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich, DTGBS unverzüglich zu informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.

5.5 Der Kunde verpflichtet sich, DTGBS von sämtlichen Störungen oder Unterbrechungen von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um DTGBS die Problembehebung zu ermöglichen.

### 6. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungen des Kunden oder von ihm beauftragter Dritter DTGBS gegenüber rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für DTGBS unentgeltlich erbracht werden. Diese Pflichten sind wesentliche Pflichten.

6.2 Der Kunde gewährt DTGBS jede für die Erbringung der Leistung durch DTGBS erforderliche Unterstützung. Dazu zählt unter anderem, aber nicht ausschließlich, dass der Kunde

6.2.1 während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennt, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungen im notwendigen Zeitraum einholen kann;

6.2.2 sicherstellt, dass DTGBS während des gesamten Zeitraums der Leistungserbringung durch DTGBS ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung steht;

6.2.3 dafür sorgt, dass den von DTGBS eingesetzten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu der Hardware sowie die Möglichkeit notwendiger Zugriffe auf Systeme und Applikationen bzw. ein Remote-Zugriff gewährt wird;

6.2.4 zugunsten der DTGBS Mitarbeiter dafür sorgt, dass seine Beistellungen die Arbeitsschutzvorschriften erfüllen;

6.2.5 den DTGBS Mitarbeitern jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen gewährt und ihnen rechtzeitig alle für ihre Tätigkeit erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt;



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

6.2.6 den DTGBS Mitarbeitern, soweit diese zur Vertragserfüllung im Betrieb des Kunden tätig sein müssen, ausreichende und zweckentsprechende Arbeitsräume einschließlich Arbeitsmittel zu Verfügung stellt;

6.2.7 DTGBS die erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Verfügung stellt (geeignete Räume für Hardware, Stromversorgung etc.);

6.2.8 die Zustimmung des Rechtsinhabers zur Kabelverlegung für betroffene Grundstücke einholt.

6.3 Von allen DTGBS übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die DTGBS jederzeit zurückgreifen kann. Nach Erbringung der Leistungen ist DTGBS berechtigt, die vom Kunden erhaltenen Unterlagen zu vernichten. Auf Wunsch des Kunden sendet DTGBS die Unterlagen zurück.

6.4 Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig, nicht in der vereinbarten Weise oder nicht im erforderlichen Umfang, so sind die daraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden zu tragen.

### 7. Vergütung, Fälligkeit und Wertsicherung

7.1 Sofern nicht anders vereinbart gelten die im Angebot angeführten Preise. Sämtliche Preise verstehen sich in Euro exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

7.2 Die mit dem Kunden vereinbarten fixen monatlichen Entgelte sind wertgesichert. DTGBS ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020 = 100), wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte dieser nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle), im Falle einer Steigerung berechtigt, fixe monatliche Entgelte 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. Eine Anpassung nach unten und somit eine Entgeltverringerung findet bei Unternehmerverträgen grundsätzlich nicht statt. Der hieraus resultierende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar. 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. Erstmals kann eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (oder die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar. Indexanpassungen der Entgelte berechtigen den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung.

7.3 DTGBS behält sich bei einer Änderung der für ihre Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Personalkosten, Stromkosten, Kommunikationsleitungskosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) des Entgeltes vor.

7.4 Die vereinbarte Vergütung sowie die hierauf entfallende jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer und etwaige andere gesetzliche Abgaben werden monatlich im Voraus fällig und zahlbar. Einmalige Entgelte werden nach Dienstbereitstellung in Rechnung gestellt.

7.5 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Eine verspätete Zahlung ist mit 9,2 % p.a. über dem zum Zeitpunkt der Fälligkeit der Zahlung geltenden Basissatz der Europäischen Zentralbank zu verzinsen. Bei Teilzahlungsvereinbarungen ist DTGBS bei Nichteinhaltung zweier Raten berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch bleibt hiervon unberührt.

### 8. Einwendungen gegen Rechnungen, Streitbeilegung

8.1 Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls die Forderung als anerkannt gilt.

8.2 Auf schriftlichen Antrag des Kunden hat die DTGBS alle der Ermittlung des bestrittenen Betrages zugrunde gelegten Faktoren zu überprüfen und anhand des Ergebnisses dieser Überprüfung die Verrechnung entsprechend zu ändern oder die Richtigkeit der Verrechnung schriftlich zu bestätigen. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich an ein Gericht oder die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH (Punkt 27 dieser AGB) zu wenden. Bei einem Streit-schlichtungsverfahren vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ist die Fälligkeit des strittigen Betrags bis zur Streitbeilegung aufgeschoben.

8.3 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 2021) der Regulierungsbehörde vorlegen.

8.4 DTGBS ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

8.5 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. Ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, ist aber auch diesfalls sofort fällig.



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

8.6 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 fehlerfreien Rechnungsbeträge bzw. falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten fehlerfreien Rechnungsbetrag entspricht, soweit DTGBS einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

### 9. Vertragsdauer

9.1 Sofern nichts anderes vereinbart, können beide Vertragsparteien diesen Vertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist (bezogen auf den Postaufgabestempel), frühestens jedoch nach 12 Monaten, kündigen. Für Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen (§ 4 Z 66 TKG 2021) oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt die Kündigungsfrist von drei Monaten nur nach Abgabe eines Verzichts gemäß §§ 135 Abs 5 iVm Abs 4 TKG 2021. Die Kündigung hat per Einschreiben zu erfolgen. Zur Wahrung der Frist und des Schriftformerfordernisses reicht die Absendung mit Telefax, E-Mail oder sonstiger elektronischer Übermittlung nicht aus.

9.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag zu beenden, wenn der jeweils andere Vertragspartner gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstößt und dieser Verstoß auch nach Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht behoben wird.

Die Vertragspartner sind zur Beendigung des Vertrags berechtigt, wenn der jeweils andere Vertragspartner zahlungsunfähig wird.

9.3 DTGBS ist weiters unter Setzung einer angemessenen Nachfrist zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes zur sofortigen Vertragsauflösung oder Dienstabschaltung berechtigt, wenn ihr das Verhalten des Kunden oder ihm zurechenbarer Personen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar macht, insbesondere wenn der Kunde

9.3.1 mit der Bezahlung des ausstehenden Betrages mehr als 30 Tage in Verzug gerät und diesen Zustand trotz Setzung einer schriftlichen Nachfrist von 14 Tagen unter Androhung der oben angeführten Folgen diesen Zustand nicht bereinigt;

9.3.2 seine Verpflichtungen gemäß Pkt. 5 verletzt;

9.3.3 störende oder nicht zugelassene Einrichtungen nicht unverzüglich vom Netzanschluss entfernt

9.4 Die Entscheidung zwischen Vertragsauflösung oder bloßer Dienstunterbrechung liegt im alleinigen Ermessen von DTGBS. Sonstige vertragliche Ansprüche, insbesondere der Anspruch auf Entgeltfortzahlung bei Dienstunterbrechung, bleiben hiervon unberührt.

9.5 Im Falle einer vom Kunden verschuldeten außerordentlichen Vertragsauflösung ist der Kunde verpflichtet, die Hälfte des Entgeltes bis zum Erreichen des vertraglich vereinbarten frühestmöglichen Kündigungstermins (bzw. unter Verweis auf Punkt

9.1.) zu bezahlen. Ein eventuell darüber hinausgehender Anspruch auf Schadenersatz bleibt hiervon unberührt.

### 10. Gewährleistung

10.1 DTGBS gewährleistet die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend den vertraglichen Regelungen für die Laufzeit des Vertrages.

10.2 Bei Leistungsstörungen stellt DTGBS die Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes, soweit gesetzlich zulässig, durch eine qualifizierte Nachbesserung sicher.

### 11. Haftung für sonstige Schäden

11.1 Für Schäden haftet DTGBS wie folgt:

11.1.1 DTGBS haftet für Schäden, die von ihr nachweislich durch eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Vertragsverletzung verursacht wurden, entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.

11.1.2 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden inkl. Datenverlust, Schäden Dritter und sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen, sofern dies nach den gesetzlichen Bestimmungen zulässig ist.

11.2 Weiter haftet DTGBS nicht bei zeitweiser Einschränkung der Leistung wegen etwaiger Kapazitätsgrenzen, bei höherer Gewalt, behördlichen Anordnungen, Einschränkung der Leistungen anderer Netzbetreiber oder bei Einschränkungen aufgrund von Reparatur- und Wartungsarbeiten, sofern sie nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Etwaige Gewährleistungsansprüche bleiben davon unberührt.

11.3 Soweit die Haftung nach diesen Bedingungen ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe von DTGBS, der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von DTGBS.

11.4 Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines (1) Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

### 12. Höhere Gewalt

12.1 Höhere Gewalt entbindet den betroffenen Vertragspartner auf die Dauer ihrer Wirkung von jenen Verpflichtungen, deren Erfüllung durch das Ereignis unmöglich oder unzumutbar geworden sind.

12.2 Unter höherer Gewalt sind von außen kommende, unvorhersehbare und mit zumutbaren Maßnahmen nicht abwendbare Ereignisse zu verstehen wie insbesondere hoheitliche Eingriffe, Krieg, Unruhen, Naturkatastrophen, Pandemien oder Epidemien, Blitzschlag und Streik. Der Vertragspartner, der sich auf höhere Gewalt berufen will, hat das Ereignis unverzüglich dem anderen Vertragsteil schriftlich bekannt zu geben.



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

12.3 Wenn einem Vertragspartner aufgrund höherer Gewalt für einen länger als zwei Monate andauernden Zeitraum die Leistungserbringung unmöglich ist, ist der jeweils andere Vertragspartner berechtigt, den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

### 13. Installation und Wartung

13.1 Sofern dies zwischen DTGBS und dem Kunden ausdrücklich vertraglich vereinbart ist, werden die Geräte und Einrichtungen von DTGBS oder einem von ihr beauftragten Dritten installiert und/oder gewartet.

13.2 Damit DTGBS das Service erbringen kann, hat der Kunde:

- auf Dauer des Vertrages für alle Liegenschaften, Gebäude und Räume, die für Installation, Wartung, Änderung, Betrieb oder Demontage von Geräten und Einrichtungen durch DTGBS oder durch von ihr beauftragte Dritte in Anspruch genommen werden müssen, die dafür erforderliche Zustimmung des jeweiligen Verfügungsberechtigten einzuholen und DTGBS auf deren Wunsch schriftlich nachzuweisen und
- allenfalls notwendige behördliche Genehmigungen für Installation und Betrieb der Geräte und Einrichtungen zu erlangen.

13.3 Die Geräte und Einrichtungen dürfen ausschließlich von DTGBS oder von ihr beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden. Dazu ist DTGBS sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit, nach Verständigung des Kunden, Zutritt zu den Geräten und Einrichtungen zu gewähren.

13.4 Die Wartung umfasst die Behebung von Fehlern oder Störungen der Einrichtungen und Geräte, die trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs oder durch natürliche Abnutzung entstehen, je nach Wahl von DTGBS durch Instandsetzung oder Austausch.

Die Wartung umfasst keine Behebung von Fehlern oder Störungen, die entstanden sind aufgrund von:

- unsachgemäßer Handhabung,
- Wartung oder Demontierung durch den Kunden oder durch unbefugte Dritte,
- Nichteinhaltung der Voraussetzungen für Installation, Inbetriebnahme und Betrieb, oder sonstiger Bestimmungen dieses Vertrages,
- klimatischen Einflüssen oder
- höherer Gewalt.

Die für den Kunden im Falle erforderlicher Wartung zuständige Ansprechperson bzw. Ansprechstelle bei DTGBS sowie die Mittel der Kontaktaufnahme mit dieser durch den Kunden wird im Vertrag vereinbart.

13.5 Zum Zwecke der Qualitätssicherung der Sprach- und Datendienste sowie zur Netzwerkplanung führt DTGBS in seinem eigenen Netz regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durch. Die dabei gewonnenen Informationen über den Status und die Auslastung von Netzelementen sowie deren Verbindungen nützt DTGBS zur Kapazitätsplanung, zur Erhöhung der Ausfallsicherheit sowie zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes von DTGBS und der darauf basierenden Dienste.

DTGBS verwendet sowohl aktive (mobil & stationär) als auch passive Monitoringsysteme, die im Wesentlichen die zur Analyse erforderlichen Qualitätsparameter des Signalisierungs- und Datenverkehrs bereitstellen. Bei passiven Messverfahren werden von den Systemen selbst zur Verfügung gestellte Werte zur Analyse verwendet. Bei aktiven Messverfahren wird das Verhalten des Kunden durch ein Messgerät oder ein automatisiertes Endgerät (Mobiltelefon, Datenstick) stationär oder mobil im Netz simuliert.

Die dabei aus den Systemen gewonnenen Werte zeigen:

- die Rate der Verbindungen die nicht durch den Kunden beendet werden (Gesprächsabbruchrate);
- die Rate der erfolgreich aufgebauten Verbindungen (Erfolgsrate);
- die Datenschuttrate (maximal erzielbare Bandbreiten);
- die Paketumlaufzeit (Dauer des Weges der Daten vom Kunden durch das Netz und wieder zum Kunden zurück);
- Alarmierung bzw. Systemdiagnose (Ausfall einzelner Systemeinheiten, Brandalarme, Einbruchsalarme).

Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste, stellen jedoch die Basis für Fehlererkennung und Optimierungsarbeiten bis zum kompletten Tausch von fehlerhaften Systemen dar. Es werden dabei keinerlei inhaltlichen Daten ausgewertet.

Die Überwachung der Systeme der DTGBS erfolgt rund um die Uhr und an jedem Tag des Jahres.

### 14. Überlassung von Geräten und Einrichtungen

14.1 DTGBS überlässt dem Kunden Geräte und Einrichtungen, wenn mit dem Kunden deren Benutzung im Rahmen eines Services oder auf Grund eines eigenen Vertrages vereinbart ist.

14.2 Der Kunde steht ab Übergabe der Geräte und Einrichtungen für Beschädigung und Verlust auch bei höherer Gewalt ein, es sei denn, die Beschädigung oder der Verlust wurden von DTGBS und/oder von ihr beauftragten Dritten verschuldet. Höhere Gewalt sind insbesondere Feuer- und Wasserschäden sowie Blitzschlag.

14.3 Der Bestand des Vertrages und die Zahlung des Entgeltes werden durch eine vom Kunden zu vertretende Beschädigung der Geräte oder Einrichtungen nicht berührt.



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

14.4 Der Kunde hat die Geräte und Einrichtungen unter Berücksichtigung der normalen Abnutzung in dem Zustand zu erhalten, in dem sie ihm überlassen wurden. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherheit und angemessene Verwendung der DTGBS Einrichtungen am jeweiligen Standort nach den Anforderungen der DTGBS. Der Kunde ist verpflichtet, DTGBS Gefahren für die Geräte und Einrichtungen unverzüglich bekannt zu geben. Das gilt vor allem bei Gefahr durch Eingriffe Dritter oder behördliche Verfügungen. Notwendige und zweckentsprechende Kosten, die DTGBS aus gerichtlicher oder außergerichtlicher Geltendmachung ihres Eigentumsrechts entstehen, trägt der Kunde.

14.5 Bei Vertragsbeendigung sind auf Kosten des Kunden sämtliche dem Kunden überlassene Geräte umgehend an DTGBS zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis in Rechnung gestellt, sofern nicht anderes vereinbart wurde.

### 15. Bestimmungen bei Domainregistrierung

15.1 DTGBS vermittelt und reserviert die beantragte Domain im Namen und auf Rechnung des Kunden, sofern die gewünschte Domain noch nicht vergeben ist. Die Domain wird für .at, .co.at und .or.at-Adressen von der Registrierungsstelle nic.at eingerichtet, für sonstige Adressen von der jeweils zuständigen Registrierungsstelle. DTGBS fungiert, sofern nicht anders vereinbart, hinsichtlich der von nic.at verwalteten Domains auf die Dauer dieses Vertrages als Rechnungsstelle.; das Vertragsverhältnis für die Errichtung und Führung der Domain besteht jedoch jedenfalls zwischen dem Kunden und der Registrierungsstelle direkt. Sofern nicht anders vereinbart, ist die Registrierungsgebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, in den Beträgen, die DTGBS dem Kunden verrechnet, enthalten. Bei nicht von der nic.at verwalteten Domains erfolgt die Verrechnung zwischen dem Kunden und der Domainverwaltungseinrichtung direkt, sofern nicht anders vereinbart wurde. DTGBS verrechnet dem Kunden in solchen Fällen vereinbarungsgemäß das Entgelt für die Anmeldung, die benutzten technischen Einrichtungen sowie eine Verwaltungsgebühr.

15.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Vertrag des Kunden mit der Registrierungsstelle nicht automatisch endet, wenn der Vertrag mit DTGBS aufgelöst wird, sondern der Kunde diesen vielmehr eigens bei der Registrierungsstelle kündigen muss.

15.3 Bezogen auf die Domain gelten daher die Allgemeinen Vertragsbedingungen von nic.at (abrufbar unter [www.nic.at](http://www.nic.at)) bzw. der ansonsten jeweils zuständigen Registrierungsstelle. Diese werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt.

15.4 DTGBS ist nicht zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. Der Kunde erklärt, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu kennen und zu beachten und insbesondere niemanden in seinen Kennzeichenrechten zu verletzen und wird DTGBS diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos halten.

### 16. Besondere Bestimmungen für Firewalls

16.1 Bei Firewalls, die von DTGBS aufgestellt, betrieben oder überprüft wurden, geht diese mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, weist jedoch gleichzeitig darauf hin, dass absolute Sicherheit (100 %) und volle Funktionstüchtigkeit von Firewall-Systemen nicht gegeben ist.

16.2 Die Haftung von DTGBS für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt wird, ist deshalb ausgeschlossen.

### 17. Nutzung fremder Software

17.1 Bei Abruf lizenzierter Software Dritter ist der Kunde verpflichtet, vor Verwendung dieser Software die ihm mit Abruf einsehbaren Lizenzbestimmungen einzusehen und genauestens einzuhalten.

17.2 Für vom Kunde abgerufene Software, die als "Public Domain" oder als "Shareware" qualifiziert ist und die nicht von DTGBS erstellt wurde, kann keinerlei Gewähr übernommen werden. Der Kunde hat die für solche Software vom Autor angegebenen Nutzungsbestimmungen und allfälligen Lizenzregelungen zu beachten und jede Weitergabe der Software an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, zu unterlassen.

17.3 Jedenfalls hält der Kunde DTGBS vor Ansprüchen wegen Verletzung obiger Verpflichtungen zur Gänze schad- und klaglos.

### 18. Datenschutz und Datensicherheit

18.1 Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht:

18.1.1 DTGBS und ihre Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 161 TKG 2021 und dem Datengeheimnis.

18.1.2 Der Kunde erteilt die Einwilligung zur Ermittlung personenbezogener Daten. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz ist, oder dem Kunden den von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

18.2 DTGBS bestellt und benennt einen Datenschutzbeauftragten. Informationen zum derzeit bestellten Datenschutzbeauftragten der DTGBS finden, sowie die aktuellen Kontaktinformationen finden Sie auf der Webseite der DTGBS (<https://www.t-systems.com/at/de/datenschutz>)

18.3 Information gem. § 165 Abs. 3 TKG 2021 betreffend der verarbeiteten Daten.

18.4 Stammdaten:



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

18.4.1 Auf Grundlage der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes 2021 verpflichten sich die Vertragspartner, Stammdaten nur im Rahmen der Leistungserbringung und nur für die im Vertrag vereinbarten Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und zu übermitteln. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Betreiber von Notdiensten gem. § 124 TKG 2021. Soweit DTGBS gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird sie dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

18.4.2 DTGBS ist aufgrund § 160 Abs 3 Z 5 und § 165 Abs 2 TKG 2021 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Nutzers zu ermitteln und verwenden: Vorname, Familienname, Firma, akademischer Grad, Wohnadresse, Sitz bzw. Rechnungsadresse, Nutzernummer und sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Geburtsdatum sowie Bonität.

18.4.3 Stammdaten werden gem. § 166 Abs 3 TKG spätestens nach der Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

### 18.5 Verkehrsdaten:

18.5.1 DTGBS wird Verkehrsdaten, die für die Verrechnung von Entgelten erforderlich sind, insbesondere Destination-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 167 Abs. 2 TKG 2021 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann. Im Streitfall wird DTGBS diese Daten der entscheidenden Einrichtung sowie der Schlichtungsstelle (§ 167 Abs 2 TKG) unverkürzt zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird DTGBS die Daten nicht löschen. Ansonsten wird DTGBS Verkehrsdaten unverzüglich nach Beendigung der Verbindung bzw. sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb einer Frist von drei Monaten die Entgelte nicht schriftlich beeinsprucht wurden löschen oder anonymisieren.

18.5.2 Die Verarbeitung von Verkehrsdaten erfolgt nur durch solche Mitarbeiter von DTGBS die für die Entgeltverrechnung oder Verkehrsabwicklung, Behebung von Störungen, Kundenanfragen, Betrugsermittlung oder Vermarktung der Kommunikationsdienste oder für die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen zuständig sind oder die von DTGBS beauftragt wurden.

18.5.3 Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nach den von diesem Anschluss aus angerufenen Teilnehmernummern wird DTGBS außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen nicht vornehmen.

### 18.6 Inhaltsdaten:

18.6.1 Inhaltsdaten werden nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung erforderlich ist, wird DTGBS die gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird DTGBS die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen.

18.7 DTGBS hat angemessene technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren zu können.

### 18.8 Beispiele für solche Maßnahmen sind:

18.8.1 DTGBS überprüft die technischen Geräte regelmäßig auf mögliche Sicherheitsschwachstellen. DTGBS lasst regelmäßig diese technischen Geräte von Dritten überprüfen oder überprüfen sie technischen Geräte selbst, um mögliche Bedrohungen oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und beheben zu können.

18.8.2 DTGBS informiert sich laufend über veröffentlichte Sicherheitsschwachstellen. DTGBS lässt Meldungen über Sicherheitsschwachstellen von Dritten sammeln oder sammeln solche Meldungen auch selbst. Diese Meldungen verwenden DTGBS, um mögliche Sicherheitsprobleme rasch und frühzeitig zu beheben.

18.8.3 DTGBS überwacht laufend die technischen Geräte DTGBS beobachtet die Systeme rund um die Uhr, an 365 bzw. 366 Tagen im Jahr, und können so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.

18.8.4 DTGBS informiert die Kunden über die Verletzung der Sicherheit oder Integrität seiner Daten. Wenn DTGBS die Verletzung der Sicherheit oder Integrität Ihrer Daten feststellt, werden wir den Kunden persönlich, telefonisch, brieflich, per SMS, per E-Mail, per Fax, über Medien oder über sonstige Wege informieren. DTGBS weist darauf hin, dass sie darüber hinaus verpflichtet ist Sicherheitsverletzungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an die Regulierungsbehörde mitzuteilen.

## 19. Sicherheitsleistung, Vorauszahlung

19.1 DTGBS ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig zu machen. Die Sicherheitsleistung kann durch Bürgschaftserklärung oder Bankgarantie eines Kreditinstitutes oder durch Barerlag (Vorauszahlung) erfolgen.



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

19.2 Die Sicherheitsleistung ist spätestens mit Vertragsbeendigung ohne schuldhaftes Verzögerung zurückzugeben oder mit gegenüber DTGBS bestehenden Zahlungsverpflichtungen aufzurechnen.

### 20. Aufrechnung

20.1 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen Forderungen von DTGBS aufrechnen.

### 21. Übertragung von Rechten und Pflichten

21.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertrag kann DTGBS vollinhaltlich an konzernverbundene Unternehmen im Sinne des § 15 AktG (Unternehmen der Deutschen Telekom Gruppe) weitergeben. Der Kunde stimmt dieser Weitergabe bereits vorab zu und wird dann entsprechend verständigt.

21.2 Ansonsten dürfen Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger, schriftlicher Genehmigung auf Dritte übertragen werden.

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

### 22. Änderungen und Ergänzungen

22.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags können nur schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Vereinbarung vom Schriftformgebot abzugehen.

22.2 Ein Bestätigungsschreiben einer mündlichen Vereinbarung ist nur wirksam, wenn dieses von der empfangenen Vertragspartei schriftlich gegenbestätigt wird.

### 23. Aufnahme in das öffentliche Telefonverzeichnis

23.1 Der Kunde kann sich bei Abschluss des Vertrages entscheiden, ob er mit seinen Unternehmensdaten in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden möchte: i) Unternehmensbezeichnung; ii) Adresse und iii) Teilnehmernummer(n). Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden können noch zusätzliche Daten in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden.

23.2 Die Eintragung in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis ist für den Kunden kostenlos. Eine Eintragung der ihn betreffenden Daten in das Teilnehmerverzeichnis unterbleibt ganz oder teilweise, sofern der Kunde dies wünscht und DTGBS dies ausdrücklich mitteilt. Sofern der Kunde dies wünscht und DTGBS ausdrücklich mitteilt, unterbleibt die Eintragung der ihn betreffenden Daten in ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis,

das die Suche anhand anderer Daten als anhand der Unternehmensbezeichnung des Kunden ermöglicht.

### 24. Vertraulichkeit

24.1 Der Kunde und DTGBS sind einander zur vertraulichen Behandlung sämtlicher Unterlagen und Informationen verpflichtet, die ausdrücklich als vertraulich bezeichnet oder offensichtlich erkennbar nicht für Dritte bestimmt sind. Der Kunde und DTGBS werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

24.2 Soweit der Kunde zustimmt, stehen DTGBS Veröffentlichungen über die Leistungen frei.

### 25. Abwerbung

25.1 Der Kunde verpflichtet sich, die Abwerbung und Anstellung von Mitarbeitern von DTGBS – sei es im Rahmen eines arbeitsvertragsrechtlichen oder sonstigen Rechtsverhältnisses – für die Dauer des Vertrags sowie für einen Zeitraum von einem Jahr nach Beendigung des Vertrags zu unterlassen. Für jede Zuwiderhandlung wird eine Vertragsstrafe in der Höhe des doppelten Jahresgehalts, mindestens aber EURO 70.000,- pro abgeworbener Person vereinbart. Ein darüber hinausgehender Schadenersatz bleibt hiervon unberührt.

### 26. Code of Conduct

26.1 DTGBS unterliegt als Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom AG deren Code of Conduct. Dieser kann unter <https://www.telekom.com/code-of-conduct> abgerufen werden.

### 27. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

27.1 Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss seiner nicht zwingenden Verweismormen. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

27.2 Als ausschließlicher Gerichtsstand wird für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten – einschließlich solcher über sein Bestehen oder Nichtbestehen - das für den I. Bezirk in Wien sachlich zuständige Gericht vereinbart.

27.3 Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte ist der Kunde berechtigt, Streit- und Beschwerdefälle innerhalb eines Jahres ab erstmaliger schriftlicher Beschwerdeerhebung bei der Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79, (RTR-GmbH, [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) vorzulegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Website veröffentlicht sind. Kommt die Schlichtungsstelle zum Ergebnis, dass kein Fehler in der Abrechnung festgestellt werden kann, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, ist DTGBS berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen in Rechnung



## Deutsche Telekom Global Business Solutions GmbH

zu stellen. Sollte sich im Streitbeilegungsverfahren herausstellen, dass DTGBS dem Kunden einen zu hohen Betrag verrechnet hat, zahlt DTGBS dem Kunden diese Beträge samt gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zurück. Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare finden sich unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at). Die Kosten für einen vom Kunden beauftragten Rechtsvertreter trägt der Kunde selbst.

### 28. Unwirksamkeit von Bestimmungen, Vergebührung

28.1 Sollten Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die soweit nur möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrags vermutlich gewollt hätten.

28.2 Eine allfällige Vergebührung des Vertrages entsprechend dem Gebührengesetz trägt der Kunde.