



---

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

AGB Mobil



## **VORWORT**

Gute Verbindungen sind klar geregelt. Mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria AG (AGB Mobil) gültig für Anmeldungen ab 01.05.2022 vereinbaren wir die Grundlage unserer Beziehung.

Damit Sie schnell finden was Sie suchen ist der Text mit Überschriften, Einleitungen und Fragen am linken Rand gegliedert. Sie dienen zur Orientierung und definieren und begrenzen nicht den Inhalt.

Wenn Sie weitere Information wünschen, dann schreiben Sie uns bitte ein E-Mail an [agb@a1telekom.at](mailto:agb@a1telekom.at) oder rufen Sie uns einfach an unter 0800 664 100: Wir sind gerne für Sie da und freuen uns über dauerhaft gute Verbindung.

**DIE INHALTE AUF EINEN BLICK**

<b>ABSCHNITT I</b>	<b>5</b>
<b>UNSERE KLARE BASIS: RECHTSGRUNDLAGEN &amp; VERTRAGSABSCHLUSS</b>	<b>5</b>
1. Vertragsgegenstand & Rechtsgrundlagen	5
2. Vertragsabschluss	5
3. Vertragsdauer	6
4. Sicherheitsleistung & Leistungseinschränkung	7
<b>ABSCHNITT II</b>	<b>8</b>
<b>FÜR SIE DA: UNSERE LEISTUNGEN</b>	<b>8</b>
5. Leistungsbeschreibung & Netzverfügbarkeit	8
6. Leistungsfristen	8
7. Entstörung	9
8. Roaming	9
9. Rufnummern-Unterdrückung	10
10. Telefonbuch	10
11. Euro-Notruf	11
12. Internet Service Providing (ISP)	11
<b>ABSCHNITT III</b>	<b>12</b>
<b>IMMER IN BALANCE: DIE RECHTE &amp; PFLICHTEN</b>	<b>12</b>
13. Anzeige & Information	12
14. SIM-Karten, Codes & Endgeräte	12
15. Missbräuchliche Verwendung	13
16. Software-Rechte	14
17. Unsere Haftung	14
18. Ihre Haftung für Entgeltforderungen	14
19. Sperre	15
<b>ABSCHNITT IV</b>	<b>16</b>
<b>ALLES KLAR GEREGLT: DAS FINANZIELLE</b>	<b>16</b>

20.	Zahlungsbedingungen .....	16
21.	Rechnungen .....	19
22.	Rechnungseinwände .....	19
23.	Aufrechnungs- & Zurückbehaltungs-Recht .....	21
24.	Restentgelt .....	21
25.	Leistungen anderer Anbieter .....	21
MIT SORGFALT GEREGLT: DER DATENSCHUTZ .....		22
26.	Datenschutz .....	22
27.	Sicherheitsmaßnahmen .....	22
ABSCHNITT VI .....		23
ANDERES IST MÖGLICH: DIE VERTRAGSÄNDERUNGEN .....		23
28.	Vertragsänderungen .....	23
29.	Vertragsübertragung .....	23
30.	Ende von Zusatzleistungen .....	25
31.	Allgemeine Leistungseinstellung .....	25
ABSCHNITT VII .....		26
NEUE WEGE GEHEN: DIE VERTRAGSBEENDIGUNG .....		26
32.	Gründe .....	26
33.	Ordentliche Kündigung .....	26
34.	Außerordentliche Kündigung .....	26
35.	Todesfall & Rechtsnachfolge .....	27
36.	Insolvenz .....	27
37.	Anwendbares Recht .....	29
38.	Erfüllungsort, Gerichtsstand, Streitbeilegung .....	29
39.	Laesio Enormis .....	29
40.	Salvatorische Klausel .....	29

## ABSCHNITT I

### UNSERE KLARE BASIS: RECHTSGRUNDLAGEN & VERTRAGSABSCHLUSS

Klarheit ist das Fundament aller guten Verbindungen. Informieren Sie sich hier über Themen wie: Die Grundlagen des Vertrages, seine Dauer und vieles mehr.

#### 1. Vertragsgegenstand & Rechtsgrundlagen

Was ist die rechtliche Grundlage unserer Verbindung?

- 1.1** Wir bieten Ihnen Kommunikationsdienste und damit zusammenhängende Leistungen („zusätzliche Leistungen“, z.B. A1 Navi, A1 over IP). Rechtliche Grundlagen dafür bilden:
- » das Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG),
  - » diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria AG (AGB Mobil),
  - » die für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen als Bestandteil dieser AGB Mobil und
  - » die für Sie geltenden Entgeltbestimmungen.
- Bitte beachten Sie: In besonderen Fällen gelten andere Allgemeine Geschäftsbedingungen von uns. Darauf weisen wir Sie gesondert hin.
- 1.2** Auf Ihren Wunsch stellen wir Ihnen AGB, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in ihrer jeweils geltenden Fassung gerne zur Verfügung.
- 1.3** Bitte beachten Sie: Unsere Mitarbeiter und Vertreter dürfen keine individuellen Vereinbarungen mit Ihnen treffen.
- 1.4** **Verbraucher:** Für Sie gilt diese Einschränkung nur, wenn wir auf unserem Anmeldeformular darauf hinweisen und Sie diese kennen. Formlose Erklärungen gelten nur dann, wenn unsere Mitarbeiter und Vertreter dafür eine Vollmacht haben oder Sie nicht wissen, dass der Mitarbeiter bzw. Vertreter keine Vollmacht hat.
- 1.5** Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste finden sich unter [www.A1.net](http://www.A1.net).

#### 2. Vertragsabschluss

Wie kommt unser Vertrag zustande?

- 2.1** Unser Vertrag beginnt, sobald Sie bestellen (Angebot) und wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen (Annahme), z.B. den Anschluss freischalten. Bitte beachten Sie: Für besondere Bestellformen können andere Bestimmungen gelten, z.B. im Online Shop.
- 2.2** Füllen Sie die Pflichtfelder im Bestellformular vollständig und wahrheitsgemäß aus. Wir können Ihre Angaben überprüfen und von Ihnen Nachweise fordern – für Ihre Identität, Geschäftsfähigkeit und Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis, z.B. amtlicher Lichtbildausweis, Meldezettel, Vollmacht. Folgende Daten sind vor der Bereitstellung des Dienstes abhängig vom gewünschten Produkt anzugeben bzw. werden erfasst, wobei nicht alle Daten verpflichtend anzugeben sind: Familien- und Vorname, akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer und Kontakt-Informationen (z.B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Geburtsdatum bzw. Alter, Geburtsort, Nationalität, Bonität, Familienstand, Geschlecht, Beruf, Ausweisdaten, Bankverbindung, Zeichnungs- oder Vertretungs-Befugnis, Kundenkennwort, Aktivierungskennwort. Für Firmenkunden zusätzlich: Firma, Firmenbuchnummer und Steuernummer. Die oben angeführten Daten stellen die Mindestinhalte gemäß § 132 Abs. 2 Z 13 TKG dar.



Für den Vertragsabschluss benötigen wir von Ihnen eine inländische Zustell- und Rechnungs-Anschrift, eine Bankverbindung innerhalb der EU.

**In welchen Fällen können wir Ihre Anmeldung ablehnen?**

- 2.3** Wir können Ihr Angebot ablehnen, insbesondere, wenn einer der folgenden (Ablehnungs-) Gründe auf Sie zutrifft:
- a. Zahlungsverzug gegenüber uns oder einem anderen Unternehmen nach Pkt. 29.3.
  - b. Wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten wurde in den letzten drei Jahren ein Vertrag mit Ihnen von uns oder einem anderen Unternehmen nach Pkt. 28.3 gekündigt.
  - c. Fehlende Rechtsfähigkeit.
  - d. Fehlende Geschäftsfähigkeit, sofern keine Genehmigungs- und Haftungs-Erklärung Ihres gesetzlichen Vertreters vorliegt.
  - e. Bei der Bestellung wurden unvollständige oder unrichtige Angaben gemacht oder die geforderten Nachweise nicht erbracht (Pkt. 2.2).
  - f. Es besteht der begründete Verdacht, dass unsere Leistungen missbräuchlich verwendet werden (auch von Dritten – siehe Pkt. 15).
  - g. Es bestehen begründete Zweifel an der Bonität, z.B. die Bonitäts-Auskunft fällt negativ aus, es wurde ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen, es wurde ein Konkurs- oder Ausgleichs-Verfahren über Ihr Vermögen eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen.
- 2.4** Nach Pkt. 4.1 können wir den Vertragsabschluss von einer Sicherheit oder Vorauszahlung abhängig machen und den Leistungsumfang beschränken, z.B. bei Roaming.
- 2.5** Alle öffentlichen Gebühren und Abgaben, die mit dem Vertragsabschluss verbunden sein können, werden von Ihnen übernommen.
- 2.6** Die Anmeldung und Registrierung von Wertkartentarifen ist ausschließlich durch natürliche Personen möglich.

### **3. Vertragsdauer**

**Wie lange läuft unser Vertrag?**

- 3.1** Wenn wir nichts anderes vereinbart haben, dann ist unser Vertrag unbefristet.
- 3.2** Wir können für die Verträge eine Mindestvertragsdauer vorsehen: Sie richtet sich nach unseren Entgeltbestimmungen und dem Bestellformular. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Abschluss einer Vereinbarung, die eine Mindestvertragsdauer vorsieht.



#### 4. Sicherheitsleistung & Leistungseinschränkung

Wann können wir  
Sicherheiten  
verlangen oder  
Leistungen  
einschränken?

- 4.1** Bitte beachten Sie: Unter folgenden Voraussetzungen können wir unsere Leistungen von Sicherheiten oder einer angemessenen Vorauszahlung abhängig machen oder den Leistungsumfang Ihnen gegenüber beschränken, z.B. in Bezug auf Mehrwert- oder Roaming-Leistungen:
- a. Fälle nach Pkt. 2.3 a, b und h.
  - b. Sie haben Ihr Kredit-Limit erreicht (Pkt. 19.1 i).
  - c. Die fristgerechte Bezahlung von Entgeltforderungen in Höhe von mindestens 2 monatlichen Grundentgelten bzw. Mindestumsätzen scheint gefährdet und ein zwangsweises Einbringen wäre mit hohen Kosten verbunden.

Welche  
Sicherheiten gibt  
es?

- 4.2** Mögliche Sicherheiten sind Kautions, Bürgschaft oder Bank-Garantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kredit-Instituts.
- 4.3** Wenn Sie eine Kautions als Sicherheit leisten, dann haben Sie natürlich Anspruch auf Zinsen. Die Höhe der Zinsen richtet sich nach dem Mindestzinssatz für tagfällige Sparbuch-Einlagen der BAWAG P.S.K. Dieser Zinssatz wird jedes Jahr zum 1.1. und 1.7. angepasst.
- 4.4** Wir geben Ihnen die Kautions, die Bürgschaftserklärung oder Bank-Garantie zurück, sobald es keinen Grund mehr für diese Sicherheit gibt.

## ABSCHNITT II

### FÜR SIE DA: UNSERE LEISTUNGEN

Was immer wir für Sie tun können: Wir tun es gerne. Was alles dazugehört, finden Sie hier – von Ihrer ersten Verbindung bis zu Gesprächen im Ausland.

#### 5. Leistungsbeschreibung & Netzverfügbarkeit

Was tun wir, damit Sie bestens verbunden sind?	<b>5.1</b>	Umfang und Qualität unserer Leistungen finden Sie in den Leistungsbeschreibungen. Bitte beachten Sie mögliche Einschränkungen nach Pkt. 4 und Pkt. 5.2.
	<b>5.2</b>	Soweit betriebsnotwendige Arbeiten zur Vermeidung von Netzstörungen oder auf behördliche Anordnung erforderlich sind, können wir Leistungen vorübergehend unterbrechen oder einschränken.
Was tun wir bei Netzstörungen?	<b>5.3</b>	Wir beheben jede technische Störung des Netzes ohne schuldhafte Verzögerung. Wenn wir die Leistungsqualität nach den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringen, zahlen wir Ihnen für die Dauer der Nichterbringung Ihre festen monatlichen Entgelte anteilig zurück.
	<b>5.4</b>	Bitte informieren Sie uns rasch, wenn Sie Netzstörungen bemerken.
Was tun wir um die Qualität des Netzes zu optimieren?	<b>5.5</b>	Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Kapazitätsauslastung oder um eine Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, messen wir laufend die generelle Auslastung unseres Netzes um auf Basis dieser anonymisierten Daten den Netzwerkausbau zu planen und voran zu treiben. Hierdurch kann es im Einzelfall zu vorübergehenden Einschränkungen der Dienstqualität kommen.
	<b>5.6</b>	Für detailliertere Informationen kontaktieren Sie einfach unsere Serviceline.

#### 6. Leistungsfristen

Wie lange dauert es, bis wir Sie verbinden?	<b>6.1</b>	Wir schalten Ihren Mobilfunk-Anschluss erstmalig innerhalb von 3 Werktagen frei. Ausnahmen: a. Bei besonderen Bestellformen können andere Bestimmungen gelten, z.B. im Online Shop. b. Aus technischen Gründen kann eine längere Frist bis zu 5 Werktagen notwendig sein, z.B. bei Portierung der Rufnummer. Details dazu finden Sie in den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen.
	<b>6.2</b>	Wie lange es dauert, bis wir andere Leistungen für Sie bereitstellen, hängt von der Art der Leistung ab und ist in den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen festgelegt.



Was gilt, wenn es unerwartet länger dauert?

- 6.3** Wenn das erstmalige Freischalten länger dauert als nach Pkt. 6.1 vorgesehen, können Sie von Ihrem Angebot nach Pkt. 2.1 zurücktreten – vorausgesetzt Sie setzen uns eine Nachfrist von mindestens 3 Werktagen. Wenn eine Frist länger dauert als nach Pkt. 6.2 vorgesehen, können Sie von Ihrem Angebot zurücktreten – vorausgesetzt Sie setzen uns eine Nachfrist von mindestens 14 Werktagen.
- 6.4** Bitte beachten Sie Ihre Mitwirkungspflicht: Schaffen Sie die nötigen Voraussetzungen, damit wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen können – z.B. Sie ermöglichen uns Zutritt zu Ihren Räumlichkeiten, sofern dies erforderlich ist. Andernfalls können wir vom Vertrag zurücktreten oder die Bestellung stornieren – vorausgesetzt wir setzen Ihnen eine Nachfrist von mindestens 5 Werktagen. In diesem Fall verrechnen wir die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten – höchstens aber das für die Herstellung der Leistung vorgesehene Entgelt. Außerdem verrechnen wir die festen monatlichen Entgelte vom geplanten Zeitpunkt der Leistungsbereitstellung bis zu Ihrem Vertragsrücktritt bzw. Bestellstorno – mindestens aber ein volles festes monatliches Entgelt bzw. einen vollen monatlichen Mindestumsatz.

## 7. Entstörung

Was tun und was gilt, wenn Ihr Anschluss gestört ist?

- 7.1** Informieren Sie uns rasch, wenn Ihr Anschluss gestört ist, z.B. Ihre SIM-Karte defekt ist. Erst nach Ihrer Meldung kann der Schaden behoben werden.
- 7.2** Beginn und Ende der Entstörung sowie Rechtsfolgen einer durch uns zu vertretenden Verzögerung sind in den Leistungsbeschreibungen festgelegt.
- 7.3** Bitte beachten Sie: Wenn Sie die Störung verschuldet haben und uns mit der Entstörung beauftragen, dann verrechnen wir Ihnen die notwendigen und zweckentsprechenden Kosten, z.B. für einen SIM-Kartentausch. Ist kein Pauschal-Entgelt vorgesehen, dann verrechnen wir unsere Leistungen nach Aufwand. Darüber hinaus verrechnen wir jedenfalls Ihre festen monatlichen Entgelte.

## 8. Roaming

Was ist Roaming?

- 8.1** Mit Roaming können Sie auch in ausländischen Mobilfunknetzen unserer Partner telefonieren und sonstige Leistungen nutzen, z.B. Daten senden und empfangen. Voraussetzung für Roaming ist ein Roaming-Abkommen zwischen uns und dem ausländischen Mobilfunk-Betreiber.  
Für Roaming-Leistungen sind in der Regel wir Ihr direkter Vertragspartner. Detaillierte Informationen zu unseren Roaming-Partnern und den Entgelten, die wir für Roaming-Leistungen verrechnen, finden Sie in den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen und im Internet unter [www.A1.net](http://www.A1.net).

Wer verrechnet die Roaming-Entgelte?

- 8.2** Entgelte für Ihre Telefonate im Ausland rechnen wir ab. Daher müssen Sie Einwände gegen die Höhe der Roaming-Entgelte schriftlich bei uns erheben. Auf Ihrer Rechnung bzw. Ihrem Einzelentgeltnachweis finden Sie eine detaillierte Darstellung, wann Sie welches ausländische Mobilfunknetz genutzt haben.

Wie können Sie  
unnötige Kosten  
vermeiden?

- 8.3** Bitte beachten Sie: In grenznahen Gebieten kann es vorkommen, dass sich Ihr Endgerät bei der üblicherweise eingestellten Funktion „automatische Netzsuche“ in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht. Das erkennen Sie auf dem Display Ihres Handys oder der Benutzeroberfläche Ihrer Datenkarte. Wenn sich Ihr Handy in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht, fallen Roaming-Entgelte an, obwohl Sie sich in Österreich aufhalten – auch für Rufumleitungen zur Mobilbox.
- 8.4** Tipp: Sie können unerwünschte Roaming-Verbindungen in grenznahen Gebieten vermeiden, indem Sie Ihr Endgerät auf „manuelle Netzwahl“ stellen und das A1 Netz wählen oder indem Sie von uns eine Rufsperrung setzen lassen. Details dazu finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Endgeräts bzw. erhalten Sie bei unserer Serviceline.

## 9. Rufnummern-Unterdrückung

- 9.1** Sie können die Rufnummern-Anzeige für ein- und ausgehende Anrufe unterdrücken – ausgenommen Notrufe.

## 10. Telefonbuch

Was vereinbaren  
wir für  
Telefonbücher?

- 10.1** Wenn Sie einen Vertrag mit uns haben, übernehmen wir auf Ihren Wunsch diese Daten in unser elektronisches Teilnehmerverzeichnis, in das Telefonbuch und nutzen sie auch für unsere Auskunftsdienste: Name, akademischer Grad, Anschrift und Rufnummer. Zusätzlich können Sie Ihre Berufsbezeichnung und andere Daten dort eintragen lassen – nach den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen.
- 10.2** Elektronische Teilnehmerverzeichnisse bieten Ihnen verschiedene nützliche Funktionen – z.B. die Suche anhand von Namen, Adressen, Rufnummern etc.
- 10.3** Wenn Sie einen anonymen Vertrag haben (z.B. B.FREE), dann weisen Sie Ihre Identität nach, bevor wir Sie in unser Teilnehmerverzeichnis aufnehmen (Pkt. 2.2).
- 10.4** Ihr Eintrag im Telefonbuch wird für die folgende Ausgabe unverändert übernommen.
- 10.5** Wenn Sie Ihre Daten im Telefonbuch ändern oder löschen wollen, dann informieren Sie bitte unsere Redaktion schriftlich – spätestens bis Redaktionsschluss. Die Kontaktdaten der Redaktion und den Redaktionsschluss finden Sie im Telefonbuch.
- 10.6** Bitte beachten Sie: Die Entgelte für Nebeneintragungen im Telefonbuch müssen Sie bis Redaktionsschluss zahlen.

## 11. Euro-Notruf

- 11.1 Es gibt eine einheitliche europäische Notruf-Nummer: 112.
- 11.2 Aus unserem Mobilfunknetz sind alle nationalen Notrufnummern und die europäische Notrufnummer auch ohne SIM-Karte kostenlos erreichbar. Wenn Sie eine Notrufnummer anrufen, dann müssen wir dem Betreiber des Notrufdienstes auf dessen Verlangen Ihre Stammdaten sowie Ihren Standort mitteilen.

## 12. Internet Service Providing (ISP)

Wer trägt die Verantwortung für Risiken? Was können Sie für Ihre Sicherheit tun?

- 12.1 Bitte beachten Sie: Das Surfen im Internet ist mit Unsicherheiten und Risiken verbunden – z.B. Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc. Diese Risiken sind auch von Ihrem Verhalten abhängig, z.B. von den Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers. Daher haften wir nicht für daraus resultierende Schäden.  
**Verbraucher:** Ausgenommen davon sind Schäden, die wir vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.  
Tipp: Sie können Ihre Sicherheit erhöhen, indem Sie entsprechende Sicherheitslösungen installieren, z.B. Anti-Viren-Software oder Firewalls. Dennoch können wir nach dem Stand der Technik keine absolute Sicherheit gewährleisten – auch wenn Sie die von uns angebotenen Sicherheitslösungen einsetzen. Daher haften wir z.B. nicht für Schäden, wenn bei Ihnen installierte Sicherheitslösungen umgangen oder außer Funktion gesetzt werden. **Verbraucher:** Ausgenommen davon sind Schäden, die wir vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.

Wer hat ein Recht auf Informationen?

- 12.2 Auf gerichtliche oder behördliche Anordnung können wir Informationen über Sie an ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde weiterleiten (z.B. nach Strafprozessordnung; § 53 Sicherheitspolizeigesetz; § 18 E-Commerce-Gesetz).
- 12.3 Wir dürfen Ihre Identität gegenüber einem Dritten auf dessen Verlangen offen legen, wenn er ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung Ihrer Identität und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts glaubhaft machen kann

Was gilt für rechtswidrige Inhalte?

- 12.4 Wir müssen Inhalte, die Sie über das Internet öffentlich zugänglich machen, nicht überwachen oder Sie auf rechtswidrige Inhalte hinweisen. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, Inhalte zu löschen, die gegen Pkt. 15.2 verstoßen – z.B. rechtswidrige oder verbotene Inhalte oder Inhalte, die unbefugt in Rechte Dritter eingreifen. Darüber müssen wir Sie nicht vorab informieren.

## ABSCHNITT III

### IMMER IN BALANCE: DIE RECHTE & PFLICHTEN

Wozu Sie und wir uns verpflichten: Rund um Handy, Datenkarten und Laptops gibt es viele Fragen, die hier geregelt sind – missbräuchliche Verwendung, Haftungsfragen, Sperre etc.

#### 13. Anzeige & Information

- |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wann und wie informieren Sie uns?</b> | <b>13.1</b> Informieren Sie uns sofort schriftlich, spätestens aber innerhalb von 2 Wochen nach der Änderung, wenn sich Ihre persönlichen bzw. Firmen-Daten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Rechnungsanschrift, Firmenbuch-Nummer, Rechtsform) oder Ihre Bankverbindung ändern oder Ihre Geschäftsfähigkeit beschränkt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Wie informieren wir Sie?</b>          | <b>13.2</b> Wir können Ihnen auch rechtlich bedeutsame Erklärungen per E-Mail, SMS oder anderen elektronischen Medien zusenden, z.B. Rechnungen (ausgenommen wirksam vereinbarte Papierrechnungen), Zahlungserinnerungen oder Kündigungen.<br><b>13.3</b> Nicht eingeschriebene Post gilt innerhalb Österreichs 2 Werktage nach Aufgabe als zugegangen. Ausnahme: Sie teilen uns mit, dass die Post später oder gar nicht zugestellt wurde.<br><b>13.4</b> Bitte beachten Sie: Erklärungen gelten auch dann als zugegangen, wenn Sie die Erklärungen nicht erhalten haben, weil Sie uns nicht über die Änderung Ihrer Postanschrift oder E-Mail-Adresse informiert haben und wir diese Erklärungen an jede der zuletzt bekannt gegebenen Adressen zugesendet haben. |

#### 14. SIM-Karten, Codes & Endgeräte

- |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Was gilt für Ihre SIM-Karten?</b> | <b>14.1</b> SIM-Karten sind unser Eigentum. Wir können die Einstellungen Ihrer SIM-Karten aktualisieren; außerdem können wir sie zurückfordern, wenn unser Vertrag oder unsere Vereinbarung über eine zusätzliche Leistung ausgelaufen ist.<br>Schützen Sie Ihre SIM-Karten vor schädlichen Einflüssen oder unsachgemäßer Behandlung, bewahren Sie sie sorgfältig auf und lassen Sie sie nicht an Orten mit hohem Diebstahlrisiko liegen, z.B. im Auto.<br>Melden Sie uns Verlust, Diebstahl und jeden erkennbaren Mangel oder Schaden sofort unter Angabe Ihrer SIM-Karten-, Ruf- oder Kundennummer. Wenn Sie uns über den Verlust oder Diebstahl telefonisch informieren, dann senden Sie uns auch noch eine schriftliche Bestätigung. Bitte beachten Sie die Folgen, wenn Sie uns nicht informieren (Pkt. 18). |
| <b>Was gilt für Ihre Codes?</b>      | <b>14.2</b> Halten Sie Codes, wie Kennwort, Benutzernamen und PIN-Code geheim und verwahren Sie sie sicher – keinesfalls gemeinsam mit der SIM-Karte. Ändern Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit den Code sofort, wenn Sie den Verdacht haben, dass ihn Unberechtigte kennen. Wenn nur wir den Code ändern können, dann beauftragen Sie uns damit sofort.<br>Bitte bedenken Sie: Diese Maßnahmen dienen Ihrer Sicherheit, weil Dritte Ihren Anschluss missbrauchen können. Das gilt sowohl für unsere Leistungen als auch für Leistungen anderer Anbieter – die über Kommunikationsdienstleistungen hinausgehen können, z.B.                                                                                                                                                                                          |

Mehrwertdienste. Bitte beachten Sie die Folgen, wenn Dritte Ihren Anschluss nutzen (Pkt. 18).

Darüber hinaus können Sie zu Ihrer Sicherheit bestimmte Leistungen sperren lassen, z.B. Mehrwertdienste. Genaue Informationen dazu finden Sie in den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen.

Was gilt für Ihre  
A1 Edition  
Endgeräte?

- 14.3** A1 Edition Endgeräte funktionieren nur mit unseren SIM-Karten (SIM-lock). Diese Endgeräte dürfen nur in unseren A1 SHOPS entsperrt werden.
- A1 Edition Endgeräte, die Sie nicht bei Ihrer Erstanmeldung oder einer Aktion erwerben (Vollpreis), entsperren wir gerne kostenlos gegen Vorlage der Rechnung. Sonst verrechnen wir für das Entsperren ein Entgelt, das wir individuell mit Ihnen vereinbaren.
- Sie können auch freie Endgeräte erwerben (ohne SIM-lock).
- Wir haften nicht für Schäden, die beim Entsperren durch Sie oder Dritte entstehen.

## 15. Missbräuchliche Verwendung

Was ist o.k.,  
was nicht?

- 15.1** Nur mit unserer gesonderten Zustimmung dürfen Sie unsere Leistungen zu kommerziellen Zwecken Dritten überlassen, weiterverkaufen oder sonst damit handeln.
- 15.2** Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass unsere Leistungen nicht missbräuchlich verwendet werden – z.B. nicht
- a. für bedrohende oder belästigende Anrufe, Datenübertragungen oder sonstige rechtswidrige Fälle,
  - b. für Betrug oder andere strafbare Handlungen,
  - c. mit mobilen gateways oder ähnlichen Einrichtungen – wenn wir nicht ausdrücklich zustimmen,
  - d. für das Übermitteln oder Speichern verbotener Inhalte – also Inhalte, die gegen gesetzliche Verbote oder gegen die guten Sitten verstoßen; jedenfalls Inhalte die pornografisch, nationalsozialistisch, beschimpfend, beleidigend, rassistisch, fremdenfeindlich, politisch extremistisch, gewaltverherrlichend oder moralisch verwerflich sind; oder Inhalte, die gegen die „Netiquette“ verstoßen und dadurch andere User oder unsere Netz-Integrität beeinträchtigen,
  - e. für das Übermitteln oder Speichern urheberrechtlich geschützter Inhalte, wenn Sie nicht die erforderlichen Rechte besitzen,
  - f. für das Zusenden von unerbetenen Informationen z.B. mit E-Mails oder SMS – zu Zwecken der Direkt-Werbung oder als Massen-Sendung („Spamming“ nach § 174 TKG) und
  - g. für den Versuch, unerlaubt Zugang zu fremden Computer-Systemen zu erlangen (z.B. Hackversuche, Portscans).

Welche Folgen  
kann ein  
Missbrauch  
haben?

- 15.3** Bitte beachten Sie: Bei einem Verstoß gegen Pkt. 15.1 oder 15.2 können wir
- a. unsere Leistungen und die Leistungen anderer Anbieter (Pkt. 8, 25) sperren (Pkt. 19) und/oder
  - b. unseren Vertrag außerordentlich kündigen (Pkt. 34).
- 15.4** Sie haften bei einer von Ihnen zu vertretenden Verletzung von Rechten Dritter gegenüber diesen unmittelbar – insbesondere wenn Sie gegen Pkt. 15.2 verstoßen; außerdem halten Sie uns vollständig schad- und klaglos, wenn wir von Dritten gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen werden.

## 16. Software-Rechte

Welche Rechte und Pflichten gibt es?

- 16.1** Sie können von uns zur Verfügung gestellte Software und Dokumentationen für die Dauer unseres Vertragsverhältnisses gerne nutzen. Diese Nutzungsrechte sind nicht ausschließlich und nicht übertragbar.

Bitte beachten Sie: Wir und Dritte haben Rechte an der Software. Mit der Installation der Software akzeptieren Sie sowohl unsere als auch die Lizenz- und Nutzungs-Bedingungen von Dritten. Wenn Sie diese Bestimmungen schuldhaft verletzen, halten Sie uns für jeden daraus entstehenden Nachteil schad- und klaglos.

Beim Verkauf von Hardware ab 01. Jänner 2022, welche ohne Software ihre Funktionen nicht erfüllen kann, erfolgt die Bereitstellung der mitgelieferten Software (z.B. Betriebssysteme) einmalig zum Zeitpunkt des Hardwareverkaufs. Diese Software wird in der vom Hersteller zur Verfügung gestellten Version ausgeliefert, es obliegt dem Kunde bei Inbetriebnahme ein Update auf die gegebenenfalls aktuellste Version durchzuführen.

- 16.2** Verwenden Sie Software für A1 Edition Geräte nur mit unseren SIM-Karten.

Was ist im Leistungsumfang enthalten, was nicht?

- 16.3** In unserem Leistungsumfang ist nicht enthalten, dass unsere Software mit fremder, nicht von uns gelieferter Software zusammenarbeitet oder Ihren spezifischen Anforderungen entspricht. Daher übernehmen wir dafür keine Verantwortung und Haftung.

- 16.4** Ausnahmen: Handelsübliche Standard-Software auf Basis der technischen Entwicklung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (z.B. MS Windows, Mac OS X) oder wir haben Ihnen die Funktionalität im Einzelfall ausdrücklich zugesagt.

- 16.5** Wir haften nicht für Schäden und Mängel durch
- Änderung der Software,
  - Änderungen der notwendigen System-Einstellungen,
  - Anwendungsfehler.

**Unternehmer:** Gewährleistung und Haftung sind auf reproduzierbare Mängel der Programm-Funktionen beschränkt.

## 17. Unsere Haftung

Wofür haften wir und in welcher Höhe?

Wir haften für von uns verursachte Schäden gegenüber Verbrauchern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und gegenüber Unternehmern – soweit diese nicht Schäden an der Person betreffen – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

**Unternehmer:** Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verloren gegangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen – soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Außerdem ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis begrenzt – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit 7.000 Euro, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit 700.000 Euro. Wenn der Gesamtschaden höher ist, verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig.

## 18. Ihre Haftung für Entgeltforderungen

**Was liegt in Ihrer Verantwortung?**

- 18.1** Bitte beachten Sie: Wenn Dritte mit Ihrer SIM-Karte, Ihren Codes oder sonst über Ihren Anschluss Kommunikationsdienstleistungen von uns oder anderen Anbietern (Pkt. 8, 25) in Anspruch nehmen und Sie das verschuldet haben, dann haften Sie für alle Entgeltforderungen.
- 18.2** Bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte haften Sie so lange, bis Ihre Meldung oder Ihr Auftrag, den Code zu ändern, bei uns eintrifft (Pkt. 14).
- 18.3** Ausgenommen von Pkt. 18.1 und 18.2 sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (z.B. Mehrwertdienste-Anbieter) stammen.

**19. Sperre****Wann sind wir berechtigt, Leistungen zu sperren?**

- 19.1** Bitte beachten Sie: Abgesehen von Pkt. 5 können wir unsere Leistungen und die Leistungen anderer Anbieter (Pkt. 8, 25) ganz oder teilweise für Sie sperren, wenn einer der folgenden Gründe für Sie zutrifft:
- a. Zahlungsverzug gegenüber uns oder einem anderen Unternehmen nach Pkt. 29.3 - obwohl Sie gemahnt wurden und Ihnen eine Sperre angekündigt sowie eine Nachfrist von mindestens 2 Wochen gesetzt wurde.
  - b. Fehlende Rechtsfähigkeit.
  - c. Fehlende Geschäftsfähigkeit, sofern keine Genehmigungs- und Haftungs-Erklärung Ihres gesetzlichen Vertreters vorliegt.
  - d. Fehlende schriftliche Einzugsermächtigung, obwohl diese in den Entgeltbestimmungen vorgesehen ist (Pkt. 20.9), und wir Sie dazu aufgefordert haben.
  - e. Es wurde ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen, es wurde ein Konkursverfahren über Ihr Vermögen eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen oder die Bonität ist aus anderen Gründen nicht mehr gegeben und wir Sie unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen erfolglos gemahnt haben
  - f. Fehlende inländische Bankverbindung.
  - g. Es besteht der begründete Verdacht, dass unsere Leistungen missbräuchlich verwendet werden (auch von Dritten - siehe Pkt. 15).
  - h. Es wurden andere wesentliche Vertragspflichten verletzt.
  - i. Die laufenden und noch nicht bezahlten Entgelte für die Inanspruchnahme von Kommunikationsdienstleistungen erreichen Ihr doppeltes Kredit-Limit, wobei Entgelte, für die ein Anspruch auf Aufschub der Fälligkeit nach § 145 TKG besteht, nicht berücksichtigt werden: Ihr Kredit-Limit richtet sich nach der Höhe des Durchschnittsbetrages Ihrer bisherigen Rechnungen, beträgt aber jedenfalls € 30,-.
  - j. Die Sperre ist in den Verträgen mit anderen Anbietern vorgesehen (Pkt. 8, 25): In diesem Fall betrifft die Sperre nur die Leistung dieses Anbieters.

- 19.2** Wir informieren Sie auf Wunsch gerne über den Grund der Sperre.

**Welche Entgelte fallen während der Sperre an?**

- 19.3** Bei einer von Ihnen zu vertretenden Sperre zahlen Sie Ihre monatlichen Entgelte bzw. Ihren Mindestumsatz weiter.

**Wann heben wir eine Sperre wieder auf?**

- 19.4** Wir heben die Sperre auf, sobald die Sperrgründe entfallen und Sie uns die Kosten für das Sperren und Aufheben der Sperre ersetzt haben.

## ABSCHNITT IV

### ALLES KLAR GEREGLT: DAS FINANZIELLE

Wenn es um Geld geht, dann sind klare Vereinbarungen besonders wichtig. Alles über Fristen und was Sie tun können, wenn Sie Fragen zur Rechnung haben, sagt Ihnen dieser Abschnitt.

#### 20. Zahlungsbedingungen

Wie verrechnen wir unsere Leistungen?	<b>20.1</b>	Wir sind berechtigt, Ihnen für alle unsere Leistungen eine gemeinsame Rechnung mit einer einheitlichen Kundennummer auszustellen – auch bei Leistungen aus verschiedenen Verträgen.
	<b>20.2</b>	Die Höhe der Entgelte richtet sich nach den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen.
	<b>20.3</b>	Wenn sich der Umsatzsteuersatz ändert, können wir unsere Entgelte entsprechend anpassen.
	<b>20.4</b>	Wir runden Rechnungsendbeträge auf 1 vollen Cent auf oder ab.
	<b>20.5</b>	Wir verrechnen Entgelte in monatlichen Rechnungsperioden. Monatliche Entgelte können im Voraus in Rechnung gestellt werden, wobei aus verrechnungstechnischen Gründen bis zu drei monatliche Entgelte zusammen vorgeschrieben werden können. Die Rechnungslegung erfolgt nach Wahl von A1 im ein-, zwei- oder dreimonatigen Intervall. Das bei Vertragsabschluss geltende Rechnungslegungsintervall wird mit Ihnen in Ihrem Mobilfunkvertrag gesondert vereinbart.
	<b>20.6</b>	Feste monatliche Entgelte wie z.B. Grundentgelte verrechnen wir im Voraus – höchstens für 3 Monate. Andere Entgelte verrechnen wir erst, nachdem wir die Leistung erbracht haben, z.B. Verbindungsentgelte, Mindestumsätze.
	<b>20.7</b>	Feste monatliche Entgelte bzw. monatliche Mindestumsätze fallen ab Vertragsbeginn an (Pkt. 2). Wenn der Vertragsbeginn oder das Vertragsende in eine laufende Rechnungsperiode fällt, dann verrechnen wir die festen monatlichen Entgelte bzw. monatliche Mindestumsätze dieser Rechnungsperiode anteilig. Ausnahme: In den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen sind abweichende Regelungen vorgesehen.
	<b>20.8</b>	Bieten wir Ihnen Leistungen gegen ein festes monatliches Pauschal-Entgelt an und stehen Ihnen diese Leistungen in einem Zeitraum, der kürzer ist als eine Rechnungsperiode, nur anteilig zur Verfügung, weisen wir Sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hin und geben Ihnen die Rechnungsperiode bekannt.
Wie können Sie zahlen?	<b>20.9</b>	Sie können Ihre Rechnung mit Einzugsermächtigung, Zahlschein oder sonstiger Überweisung bezahlen.
Wann sind die Entgelte fällig?	<b>20.10</b>	Entgeltforderungen sind 7 Kalendertage nach Zugang der Rechnung oder zu einem späteren, auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum fällig. Der Rechnungsbetrag muss spätestens zu diesem Zeitpunkt auf unserem Konto sein.
	<b>20.11</b>	Wenn Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben, dann ziehen wir den Betrag frühestens mit dem Fälligkeitsdatum ein, das auf der Rechnung angegeben ist.





Was gilt für  
verschiedene  
Zahlungsarten?

- 20.12** Sie tragen alle mit Ihrer Zahlung verbundenen Bankspesen, z.B. Spesen für Auslandsüberweisung.
- 20.13** Wenn Sie Ihre Rechnung mit Zahlschein bezahlen, geben Sie bitte die richtige Kundennummer an. Sonst müssen wir Ihre Zahlung erst der richtigen Kundennummer zuordnen. Dafür verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt nach unseren Entgeltbestimmungen.

Welche Kosten  
fallen bei  
Zahlungsverzug  
an?

- 20.14** Bitte beachten Sie: Wenn Sie zu spät zahlen, dann verrechnen wir Verzugszinsen: Der Zinssatz beträgt 12% jährlich. Ist A1 mit der Bezahlung allfälliger Entgeltforderungen von Ihnen im Verzug kann dieser ebenfalls Verzugszinsen mit dem gleichen Zinssatz verlangen. Außerdem verrechnen wir alle angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen und angemessenen Kosten:
- » Mahnspesen – nach unseren Entgeltbestimmungen,
  - » Inkasso-Spesen und
  - » Rechtsverfolgungskosten.
- 20.15** Wir rechnen Ihre Zahlungen im Zweifel auf Ihre älteste Schuld an.

Was machen wir  
mit Guthaben bei  
Vertragsende?

**20.16** Wenn Sie bei Vertragsende ein Guthaben bei uns haben, können wir das auch bei anderen Verträgen mit uns oder einem der in Pkt. 28.3 genannten Unternehmen gegenrechnen.

**20.17** Wenn wir mit Ihnen eine Indexanpassung in den Entgeltbestimmungen oder einer Individualvereinbarung ohne nähere Festlegung vereinbart haben, so gelten folgende Bestimmungen.

Was gilt, wenn  
wir eine  
Indexierung der  
Entgelte  
vereinbart  
haben?

Wenn sich der (Kalender-)Jahresdurchschnitt des Verbraucherpreisindex („Jahres-VPI“) der Statistik Austria ändert, hat das folgende Auswirkungen auf Ihre Entgelte:

- » Wir sind berechtigt Entgelte für das folgende Kalenderjahr entsprechend der Steigerung des Jahres-VPI zu erhöhen.
- » Wir sind verpflichtet Senkungen des Jahres-VPI weiterzugeben und die besagten Entgelte entsprechend der Senkung zu reduzieren.

Über die Anpassungen informieren wir Sie in schriftlicher Form (z.B. über Rechnungsaufdruck)

Der Umfang der Entgeltanpassungen ergibt sich aus dem Verhältnis der Änderung des Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung (Indexbasis: Jahres-VPI 2010 = 100). Schwankungen von 1% (Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis berücksichtigen wir nicht. Wird dieser Schwankungsraum allerdings in den Folgejahren insgesamt über- oder unterschritten, passen wir die Entgelte in voller Höhe an. Der neue Wert stellt die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar.

**Hinweis:** Eine Verpflichtung zur Entgeltreduktion verringert sich in dem Ausmaß, in dem wir im Vorjahr das Recht zur Erhöhung der Entgelte nicht ausgeübt haben.

Anpassungen der Entgelte erfolgen im Folgejahr der Änderung der Indexbasis, frühestens jedoch im Folgejahr des Vertragsabschlusses:

- Entgelterhöhung: 1. April bis 31. Dezember.
- Entgeltreduktion: immer am 1. April.

**Bitte beachten Sie:** wird der Jahres-VPI nicht mehr veröffentlicht, tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle.  
Das Recht auf Vertragsänderungen gemäß Pkt. 28 bleibt davon unberührt.

## 21. Rechnungen

Welche Rechnungsformen gibt es und was müssen Sie dabei beachten?

- 21.1** Sie können wählen, ob Sie Ihre Rechnungen in elektronischer Form (Online-Rechnung im Internet) oder in Papier-Form erhalten möchten.
- 21.2** Wenn wir Ihnen elektronische Rechnungen zur Verfügung stellen, sorgen Sie bitte dafür, dass Sie diese auch abrufen können.
- 21.3** Wir informieren Sie an die von Ihnen angegebene E-Mail Adresse oder per SMS sobald eine elektronische Rechnung online ist.

## 22. Rechnungseinwände

Welche Fristen gelten bei Einwänden? Wann gelten unsere Forderungen als anerkannt?

- 22.1** Bitte beachten Sie: Unsere Forderungen gelten als anerkannt (deklaratorisch), wenn
- a. Sie nicht innerhalb der folgenden Fristen schriftlich Einwände erheben:
    - » 3 Monate nach Zugang der Rechnung;
    - » Bei Gutscheinen / Prepaid-Karten: 3 Monate nach Abbuchung des Entgelts vom bestehenden Guthaben, das für die Nutzung der jeweiligen Leistung vorgeschrieben wurde, z.B. Telefonat, SMS-Versand oder
  - b. Sie fristgerecht schriftlich Einwände erheben und wir diese endgültig ablehnen und Sie nicht innerhalb von weiteren 2 Monaten den Rechtsweg beschreiten. Die Frist für das Beschreiten des Rechtswegs verlängert sich um die Dauer eines möglichen Streitbeilegungsverfahrens vor der Regulierungsbehörde (RTR; Pkt. 38).

- 22.2** Wir informieren Sie in geeigneter Form über diese Fristen und die Folgen, wenn Sie diese Fristen versäumen, z.B. auf der Rechnung oder in unserer Antwort auf Ihre Einwände.

Wie reagieren wir auf Einwände?

- 22.3** Wenn Sie Einwände fristgerecht erheben, dann prüfen wir gerne die Forderung und informieren Sie über das Ergebnis.
- 22.4** Bringen Sie Ihren Einwand der Regulierungsbehörde (RTR) zur Kenntnis, wird die Fälligkeit der bestrittenen Entgeltforderung aufgeschoben – und zwar bis zum Ende eines möglichen Streitbeilegungsverfahrens vor der RTR (Pkt. 38). Wir können jedoch den Durchschnittsbetrag der 3 vorhergehenden Rechnungen, für die kein Streitbeilegungsverfahren vor der RTR anhängig ist, sofort fällig stellen. Sollten Sie einen darüberhinausgehenden Betrag bereits bezahlt haben, können Sie beantragen, dass wir Ihnen für die Dauer des Streitbeilegungsverfahrens diesen Betrag wieder zurücküberweisen.

Was gilt, wenn Sie sich an die RTR wenden?

- 22.5** Wenn kein Fehler in der Verrechnung festgestellt wird, dann können wir die gesetzlichen Verzugszinsen verrechnen (§ 145 TKG 2003). Sollte sich im Streitbeilegungsverfahren jedoch ergeben, dass wir von Ihnen zu viel eingehoben haben, zahlen wir ihnen selbstverständlich diese Beträge samt gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zurück.



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

**22.6** Wird hingegen ein Fehler festgestellt, der sich zu Ihrem Nachteil ausgewirkt haben könnte und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, dann verrechnen wir ein Pauschal-Entgelt in Höhe des Durchschnittsbetrages Ihrer letzten 3 Rechnungen; liegen dafür nicht genügend Rechnungen vor, dann verrechnen wir ein Pauschal-Entgelt in Höhe des Durchschnittsbetrages Ihrer 3 folgenden Rechnungen. Dies gilt nur soweit wir einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen können.

**22.7** Wenn wir keine Verkehrs- oder Inhaltsdaten gespeichert haben, weil das rechtlich unmöglich ist, oder diese Daten gelöscht haben, weil wir gesetzlich oder vertraglich dazu verpflichtet sind, dann müssen wir nicht beweisen, dass diese Daten rechtmäßig verrechnet wurden.

Was gilt, wenn  
wir die Daten  
nicht mehr  
haben?

**22.8** Wir können im Rahmen eines Einspruchsverfahrens ihre Zustimmung zur Weiterleitung von Stamm- und Verkehrsdaten verlangen. Ihre Zustimmung gilt als erteilt, wenn Sie nicht innerhalb von drei Wochen ab Erhalt einer diesbezüglichen Aufforderung Ihre Zustimmung verweigern. Wir informieren Sie in der Aufforderung über diese Frist, über die Bedeutung Ihres Verhaltens sowie über den Empfänger der Daten. Sie können Ihre Zustimmung jederzeit schriftlich widerrufen.

Wann können wir  
Ihre Daten an  
Dritte  
weiterleiten?

## 23. Aufrechnungs- & Zurückbehaltungs-Recht

Wie werden  
Ansprüche  
gegeneinander  
aufgerechnet?

- 23.1 Verbraucher:** Sie können dann mit Ihren Ansprüchen gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche
- » in rechtlichem Zusammenhang mit unserem Anspruch stehen,
  - » gerichtlich festgestellt,
  - » von uns anerkannt worden sind oder
  - » wenn wir zahlungsunfähig sind.
- 23.2 Unternehmer:** Sie können dann mit Ihren Ansprüchen gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

## 24. Restentgelt

Wann haben wir  
Anspruch auf ein  
Restentgelt – und  
in welcher Höhe?

- 24.1** Bei befristeten Verträgen bzw. Verträgen mit Mindestvertragsdauer haben wir, ausgenommen berechnete außerordentliche Kündigung durch Sie, Anspruch auf ein Restentgelt für die Zeit zwischen Vertragsende und dem Ende der Befristung bzw. Mindestvertragsdauer, auch wenn der Vertrag aus einem der folgenden Gründe endet:
- a. Wir haben den Vertrag außerordentlich gekündigt.
  - b. Im Todesfall.
- 24.2** Die Höhe des Restentgelts ist die Summe der festen monatlichen Entgelte bzw. monatlichen Mindestumsätze für den Zeitraum zwischen Vertragsende und Ende der Befristung bzw. Mindestvertragsdauer – außer in unseren Entgeltbestimmungen sind abweichende Regelungen vorgesehen.

## 25. Leistungen anderer Anbieter

Wie werden  
Leistungen  
anderer Anbieter  
verrechnet?

- 25.1** Wir können Entgeltforderungen von Dritten in deren Namen und mit deren Zustimmung einheben. Zahlungen gelten vorrangig für unsere Entgeltforderungen, außer Sie beanstanden diese ausdrücklich oder haben eine andere Widmung der Zahlung bekannt gegeben.
- 25.2** Wir können für Mehrwertdienste erhöhte Entgelte verrechnen, weil damit zusätzlich zur Kommunikationsdienstleistung auch Dienstleistungen der Mehrwertdienste-Anbieter abgegolten werden. Über die Höhe der Entgelte werden Sie vor der Verbindung informiert – wenn von der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienste-Verordnung gefordert (KEM-V).
- 25.3** Bitte bedenken Sie: Wir haben keinen Einfluss auf die Inhalte anderer Anbieter. Daher müssen Sie Einwände und Ansprüche gegen Entgeltforderungen nach Pkt. 25.1 und 25.2 beim anderen Anbieter erheben, wenn es nicht um die Höhe des Verbindungsentgeltes, sondern um die Leistung des anderen Anbieters geht; Ausnahme: Wir machen diese Forderung selbst geltend.

## ABSCHNITT V

### MIT SORGFALT GEREGLT: DER DATENSCHUTZ

#### 26. Datenschutz

Informationen zum Schutz und zur Verwendung von Daten finden sich auf der Homepage ([www.A1.net](http://www.A1.net)) und in der A1 Datenschutzerklärung.

#### 27. Sicherheitsmaßnahmen

Welche  
Sicherheits-  
Maßnahmen  
treffen wir?

- 27.1** Wir verwenden ein zertifiziertes Informationssicherheitsmanagement-System (ISO 27001) um Bedrohungen, Schwachstellen, Sicherheits- oder Integritätsverletzungen zu verhindern, aufgrund dessen wir regelmäßig Scans zur Entdeckung einer möglichen Schwachstelle des Netzwerkes sowie Penetrationstests durchführen.
- 27.2** Detaillierte Informationen hierzu finden Sie in unserem jährlichen Nachhaltigkeitsbericht, der auf [www.telekomaustria.com](http://www.telekomaustria.com) veröffentlicht ist.
- 27.3** Allgemeine Tipps und Sicherheitshinweise finden Sie auf [www.a1.net](http://www.a1.net).

## ABSCHNITT VI

### ANDERES IST MÖGLICH: DIE VERTRAGSÄNDERUNGEN

Flexibel gegenüber Veränderungen: Verschaffen Sie sich hier einen Überblick, was Änderungen wie zum Beispiel eine Vertragsübertragung für unsere Verbindung bedeuten.

#### 28. Vertragsänderungen

<b>Einseitige Vertragsänderungen (§ 135 TKG)</b>	
Welche Vertragsteile können einseitig geändert werden?	<p><b>28.1</b> Das Telekommunikationsgesetz gibt uns die Möglichkeit, diese AGB und nicht individuell vereinbarte Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen einseitig zu ändern (§ 135 TKG). Dabei wird unterschieden zwischen ausschließlich begünstigenden und nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen.</p> <p><b>28.2</b> Einseitige Änderungen veröffentlichen wir in geeigneter Form.</p> <p><b>28.3</b> Ausschließlich begünstigende Änderungen treten am Tag der Veröffentlichung in Kraft, außer wir geben in der Veröffentlichung einen späteren Zeitpunkt an.</p>
Wann werden einseitige Änderungen wirksam?	<p><b>28.4</b> Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen treten frühestens 3 Monate nach Veröffentlichung in Kraft. Wir informieren Sie mindestens 1 Monat (für Änderungen ab dem 1. Mai 2022 mindestens 3 Monate) vor In-Kraft-Treten auf einem dauerhaften Datenträger (etwa durch Aufdruck auf einer Rechnung) bzw. in einer von der Regulierungsbehörde gemäß § 135 Abs 9 TKG erlassenen Verordnung entsprechenden Form über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» den wesentlichen Inhalt dieser Änderungen,</li> <li>» den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens,</li> <li>» Ihr außerordentliches Kündigungsrecht nach Pkt. 28.5.</li> </ul>
Was vereinbaren wir für nicht ausschließlich begünstigende Änderungen?	<p><b>28.5</b> Außerordentliches Kündigungsrecht bei nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen: Sie können den Vertrag bis zum In-Kraft-Treten der Änderungen kostenlos kündigen. Eine solche Kündigung wird mit Zugang Ihrer Kündigung wirksam, sofern Sie kein abweichendes Kündigungsdatum angeben; bis dahin gilt unser Vertrag zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen.</p>

#### 29. Vertragsübertragung

<b>Vertragsübertragung durch Sie</b>	
Wie können Sie Ihren Vertrag übertragen – mit welchen Folgen?	<p><b>29.1</b> Bitte beachten Sie: Nur mit unserer Zustimmung können Sie den Vertrag auf Dritte übertragen. Sie und der neue Kunde haften als Gesamtschuldner für folgende Ansprüche, die bis zur Übertragung entstanden sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Unsere Entgeltforderungen,</li> <li>» Entgeltforderungen anderer Anbieter (Pkt. 8, 25) und</li> </ul>

- » Schadenersatz-Ansprüche.

Darüber informieren wir den neuen Kunden auf unseren Übertragungsformblättern, auf seinen Wunsch auch über offene Ansprüche.

- 29.2** Ihre Guthaben können wir entweder an Sie oder den neuen Kunden auszahlen – mit schuldbefreiender Wirkung.

Zwischen  
welchen  
Konzern-  
unternehmen  
kann Ihr  
Vertrag  
übertragen  
werden – mit  
welchen  
Folgen?

#### **Vertragsübertragung durch uns**

- 29.3** Sie stimmen zu, dass unsere Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise übertragen werden können zwischen uns, der Telekom Austria AG, der Paybox Bank AG und der Wedify GmbH.

- 29.4** Die Übertragung wirkt für das übertragende Unternehmen schuldbefreiend.

- 29.5** Wir informieren Sie über eine Übertragung in geeigneter Form, z.B. mit der Rechnung oder mit einem SMS.

Können wir  
Sub-  
unternehmer  
beauftragen?

- 29.6** Jedes in Pkt. 29.3 genannte Unternehmen kann zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten Subunternehmer einsetzen – die oben angeführten Unternehmen, andere Konzernunternehmen oder sonstige Dritte.



### 30. Ende von Zusatzleistungen

Wann enden  
Verträge über  
zusätzliche  
Leistungen?

- 30.1** Vereinbarungen über zusätzliche Leistungen enden im Allgemeinen mit dem Kommunikationsdienste-Vertrag. Sie enden unabhängig davon aber auch
- a. mit Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer für die zusätzliche Leistung,
  - b. durch ordentliche oder außerordentliche Kündigung der Vereinbarung über die zusätzliche Leistung oder
  - c. wenn wir eine zusätzliche Leistung allgemein einstellen.
- 30.2** Dabei gelten sinngemäß Pkt. 3, 24, 31-36.

### 31. Allgemeine Leistungseinstellung

- 31.1** Wenn wir Leistungen allgemein einstellen, dann wird diese Einstellung frühestens 2 Monate nach Bekanntgabe auf [www.A1.net](http://www.A1.net) wirksam. Darüber informieren wir Sie auch in anderer geeigneter Weise. Pkt. 28 bleibt davon unberührt.

## ABSCHNITT VII

### NEUE WEGE GEHEN: DIE VERTRAGSBEENDIGUNG

Alles kann einmal zu Ende gehen: Hier finden Sie alle Möglichkeiten, die zum Vertragsende führen können.

#### 32. Gründe

<b>Wann können Verträge beendet werden?</b>	<b>32.1</b>	Verträge auf Grundlage dieser AGB können aus einem der folgenden Gründe beendet werden:
	a.	Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit (Pkt. 33.2).
	b.	Ordentliche oder außerordentliche Kündigung (Pkt. 33.1 bzw. 34).
	c.	Im Todesfall (Pkt. 35).
	d.	Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen (Pkt. 36).
	e.	Allgemeine Leistungseinstellung (Pkt. 31).

#### 33. Ordentliche Kündigung

<b>Wann und wie können Verträge ohne Angabe von Gründen gekündigt werden?</b>	<b>33.1</b>	Unbefristete Verträge: Sie und wir können unter Einhaltung einer 1-monatigen Kündigungsfrist ordentlich kündigen. Für den Beginn der Kündigungsfrist ist der Zugang der Kündigung maßgeblich. Wird die Frist nicht eingehalten, wird die Kündigung zum nächstmöglichen Zeitpunkt wirksam.
	<b>33.2</b>	Befristete Verträge enden mit Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit. Weder Sie noch wir können diese Verträge davor ordentlich kündigen.
	<b>33.3</b>	Sie und wir können Verträge mit einer Mindestvertragsdauer frühestens zum Ende der Mindestvertragsdauer ordentlich kündigen.
	<b>33.4</b>	Sie müssen schriftlich kündigen.

#### 34. Außerordentliche Kündigung

<b>Wann und wie kann außerordentlich gekündigt werden?</b>	<b>34.1</b>	<p>Sowohl Sie als auch wir können den Vertrag nur dann außerordentlich kündigen, wenn einer der Gründe nach Pkt. 34.2 bzw. 34.3 vorliegt. Sie müssen schriftlich kündigen. Die Kündigung wird am 1. Werktag nach Zugang wirksam – vorausgesetzt es ist in der Kündigungserklärung kein späterer Zeitpunkt angegeben. Bitte beachten Sie dabei: Samstage, Karfreitag, der 24. und der 31. Dezember gelten nicht als Werktage.</p> <p>Ab 1. Mai 2022 gilt: Sind Sie wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen zur Beendigung einzelner Bestandteile eines Bündelproduktes gemäß § 136 Abs. 1 TKG (Bündelprodukt ist ein Produkt, das zumindest einen Internetzugangsdienst oder einen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst beinhaltet und auf Grundlage desselben Vertrages oder eines mit diesem eng zusammenhängenden oder verknüpften Vertrags zusätzlich weitere Dienste oder Endeinrichtungen vom selben Anbieter inkludiert) gemäß § 136 Abs. 2 TKG berechtigt, dürfen Sie den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Bündels kündigen.</p>
------------------------------------------------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

In welchen  
Fällen können  
wir den Vertrag  
außerordentlich  
kündigen?

- 34.2** Wir können den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn die Voraussetzungen für eine Sperre nach Pkt. 19.1 a-d und f-h vorliegen.

In welchen  
Fällen können  
Sie den Vertrag  
außerordentlich  
kündigen?

- 34.3** Wichtige Gründe für eine außerordentliche Kündigung durch Sie sind:
- a. Wir erbringen über einen Zeitraum von 2 Wochen in einem wesentlichen Punkt nicht den Leistungsumfang wie in unseren Leistungsbeschreibungen vereinbart – trotz Ihrer Aufforderung. Ausnahmen: Der Mangel wurde vor Ihrer Kündigung behoben oder Ihr Standort war schon bei Vertragsabschluss unterversorgt und Sie wussten davon bzw. mussten davon wissen.
  - b. Es liegen die Voraussetzungen vor nach Pkt. 28.5.
  - c. Die Fortsetzung unseres Vertrages ist Ihnen aus einem anderen Grund, den wir zu vertreten haben, bis zum Ende der ordentlichen Kündigungsfrist, Befristung bzw. Mindestvertragsdauer nicht zumutbar. Ausnahme: Sie mussten schon bei Vertragsabschluss damit rechnen.

## 35. Todesfall & Rechtsnachfolge

- 35.1** Die Rechtsnachfolger des Kunden müssen uns den Todesfall anzeigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Todestag, wenn nicht innerhalb von 2 Wochen ein Dritter den Eintritt in den Vertrag beantragt. Wenn zwischen dem Todesfall und der Anzeige des Todes noch Entgelte anfallen, dann haften dafür Nachlass und Erben, sofern diese die Erbschaft antreten, andere Bestimmungen bleiben davon unberührt, z.B. Pkt. 18.

## 36. Insolvenz

Was bedeutet  
ein  
Insolvenzverfah  
ren für unseren  
Vertrag?

- 36.1** Sollte ein Insolvenzverfahren über Ihr Vermögen eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden, können wir Ihren Anschluss gemäß Pkt. 19.1(e) sperren oder unsere Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken. Unternehmer: die Bestimmungen der §§ 25a und 25b der Insolvenzordnung bleiben davon unberührt.

Wann bleibt  
unser Vertrag  
aufrecht?

- 36.2** Der Insolvenzverwalter kann den Vertrag fortführen, bis das Insolvenzverfahren rechtskräftig aufgehoben ist. Dafür hat dieser innerhalb von 7 Tagen ab Insolvenzeröffnung eine Sicherheit bzw. Vorauszahlung zu leisten oder einen Antrag mit einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche ab Insolvenzeröffnung zu stellen.
- 36.3** Wenn kein Insolvenzverwalter bestellt ist, dann können Sie schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen – vorausgesetzt Sie leisten innerhalb der gleichen Frist eine Sicherheit oder Vorauszahlung.
- 36.4** Bitte beachten Sie: Lassen Sie oder der Insolvenzverwalter diese Frist ungenutzt verstreichen, gehen wir davon aus, dass kein Interesse an der Fortführung des Vertragsverhältnisses besteht. In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis.

## ABSCHNITT VIII

### ZU GUTER LETZT: DIE SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Jeder Vertrag braucht einen Rahmen: Hier sehen Sie, welches Recht anwendbar ist, was gilt, wenn wir verschiedener Meinung sind und wo Erfüllungsort und Gerichtsstand sind.

#### 37. Anwendbares Recht

- 37.1** Für unsere Verträge gilt österreichisches Recht. Ausgeschlossen sind seine Verweisungsnormen und das UN-Kaufrecht.

#### 38. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Streitbeilegung

Was gilt bei  
Konflikten?

- 38.1** Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus unserem Vertragsverhältnis ist Wien, Innere Stadt.
- Verbraucher:** Für Klagen gegen Verbraucher im Sinne des KSchG, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.
- 38.2** Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorlegen, z.B.
- a. zur Qualität unserer Leistungen,
  - b. bei Zahlungsstreitigkeiten, die wir nicht einvernehmlich lösen konnten oder
  - c. bei behaupteten Verletzungen des TKG.
- 38.3** Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

#### 39. Laesio Enormis

- 39.1** **Unternehmer:** die Geltendmachung der Verkürzung über die Hälfte (laesio enormis) uns gegenüber ist ausgeschlossen.

#### 40. Salvatorische Klausel

- 40.1** Wenn einzelne Teile dieser AGB unwirksam sind oder werden, dann bleiben die anderen Bestimmungen dieser AGB wirksam.