

Hinweis zum Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation

Letzte Änderung: 14. Juni 2022

Der Europäische Kodex für die elektronische Kommunikation (Richtlinie (EU) 2018/1972) (der „EKEK“) sieht vor, dass wir den jeweiligen Benutzern von WhatsApp Messenger, WhatsApp Business App und WhatsApp Business API folgende Informationen über den elektronischen Kommunikationsdienst, den wir im Rahmen unserer Dienstleistungen oder Business Services bereitstellen, zur Verfügung stellen. Diese Informationen ergänzen die Nutzungsbedingungen für diese Dienstleistungen. Die jeweiligen Benutzer umfassen auch Kleinstunternehmen, Kleinunternehmen oder gemeinnützige Organisationen, es sei denn, sie haben dem Verzicht auf alle oder Teile der Bestimmungen in Art 102 Abs 1, 3 und 5 EKEK ausdrücklich zugestimmt. Zum Zwecke deiner Dokumentation, zukünftigen Referenzen und unveränderten Reproduktion kannst du eine Kopie dieses Dokuments herunterladen oder ausdrucken.

Dienstleistungsqualität

Wir geben uns große Mühe, den bestmöglichen Service bereitzustellen. Wir können jedoch weder eine Dienstleistungsmindestqualität gewährleisten noch garantieren, dass unsere Dienstleistungen oder Business Services zu jeder Zeit ohne Unterbrechung, Verzögerung oder Fehler funktionieren. Zudem kann eine Reihe an Faktoren außerhalb der Kontrolle von WhatsApp dein Nutzererlebnis unserer Dienstleistungen oder Business Services beeinflussen und zu einer Unterbrechung deiner Kommunikation mit anderen Benutzern führen. Störungen können unter anderem bei deinem lokalen Netzwerk, deiner Firewall, deinem Internetanbieter, dem öffentlichen Internet und der Stromversorgung auftreten.

Sicherheit

Wir bemühen uns, die Sicherheit und Integrität von WhatsApp zu schützen, indem wir angemessen gegen Personen, die Missbrauch begehen, und missbräuchliche Aktivitäten, die gegen unsere Nutzungsbedingungen verstoßen, vorgehen. Wir bemühen uns, den Missbrauch unserer Dienstleistungen und Business Services zu untersagen, insbesondere schädliche Verhaltensweisen gegenüber anderen. Wir betreiben Systeme, um unsere Fähigkeit zu verbessern, Vorfälle, Bedrohungen oder Schwachstellen zu erkennen, die die Sicherheit unserer Dienstleistungen und Business Services gefährden können. Wenn wir von derartigen Aktivitäten erfahren, ergreifen wir geeignete Maßnahmen wie das Entfernen solcher Aktivitäten oder die Kontaktaufnahme mit den Behörden.

Kosten

Wir berechnen keine Entgelte für die Nutzung von WhatsApp Messenger oder WhatsApp Business App, es sei denn, wir haben eine andere Vereinbarung mit dir getroffen. Wenn du WhatsApp Business API verwendest, können Entgelte anfallen, die in der Vereinbarung zwischen dir und Facebook festgehalten ist. Alle Benutzer unserer Dienstleistungen und Business Services tragen die Kosten für Datentarife der Netzbetreiber und Gebühren für den Internetzugang, die mit der Verwendung unserer Dienstleistungen und Business Services einhergehen, in eigener Verantwortung.

Dauer, Verlängerung und Kündigung

Benutzer von WhatsApp Messenger und WhatsApp Business App können ihre Beziehung mit WhatsApp jederzeit aus beliebigem Grund beenden, indem sie ihren Account löschen. Benutzer von WhatsApp Business API können die Verwendung von Business Services gemäß den Bedingungen ihrer Vereinbarung mit Facebook beenden. Wir können für alle Benutzer den Zugriff auf oder die Verwendung unserer Dienstleistungen oder Business Services aus den in

ihren Nutzerbedingungen oder in den Bedingungen ihrer Vereinbarung mit Facebook beschriebenen Gründen ändern, aussetzen oder beenden.

Streitfälle

Wenn du eine Beschwerde bezüglich unserer Dienstleistungen oder Business Services hast, kannst du sie einreichen, indem du uns wie folgt kontaktierst:

Für WhatsApp Messenger-Support kannst du uns über

WhatsApp > **Einstellungen** > **Hilfe** > **Kontaktieren** auf deinem Telefon erreichen. Du kannst uns außerdem über jedes mit dem Internet verbundene Gerät unter support@support.whatsapp.com kontaktieren.

Für WhatsApp Business App-Support kannst du uns über

WhatsApp > **Einstellungen** > **Hilfe** > **Kontaktieren** auf deinem Telefon erreichen. Benutzer von WhatsApp Business App und WhatsApp Business API können uns zusätzlich über jedes mit dem Internet verbundene Gerät unter smb_web@support.whatsapp.com kontaktieren.

Außerdem kannst du uns an folgende Adresse schreiben:

WhatsApp Ireland Limited
Attn: SERVICE COMPLAINTS
4 Grand Canal Square
Grand Canal Harbour
Dublin 2
Irland

Du kannst rechtliche Schritte hinsichtlich jedes Anspruchs einleiten, der aus unseren Dienstleistungen oder Business Services entsteht oder sich auf diese bezieht. Informationen dazu, welches anwendbare Recht und welcher Gerichtsstand bei deinem Anspruch gilt, findest du im Abschnitt „Beilegung von Streitfällen“ der Nutzungsbedingungen für [WhatsApp Messenger](#). Wenn du ein geschäftlicher Benutzer bist, siehe bitte im Abschnitt „Anwendbares Recht und Gerichtsstand“ in den Nutzungsbedingungen für [WhatsApp Business App](#) oder [WhatsApp Business API](#) nach.

Du bist möglicherweise zudem berechtigt, Streitfälle in Bezug auf Angelegenheiten, die dem EKEK unterliegen, zur Beilegung der Streitigkeit an eine in deinem Land bestimmte unabhängige Stelle weiterzuleiten. Eine Liste zuständiger unabhängiger Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten in Ländern der EU sowie Links zu deren Websites sind auf der Website [Online-Streitbeilegungsstelle der Europäischen Union](#) verfügbar. Für Benutzer mit Wohnsitz in Österreich ist diese Streitbeilegungsstelle die Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH.

Notfalldienste

Es gibt wichtige Unterschiede zwischen unseren Diensten oder Business Services und den Telefon- bzw. SMS-Diensten auf deinem Mobiltelefon und einem Festnetztelefon. Unsere Dienste und Business Services bieten keinen Zugriff auf Notfalldienste oder Notfalldienstleister, einschließlich Polizei, Feuerwehr oder Krankenhäuser, und sie stellen auch nicht auf sonstige Weise eine Verbindung zu öffentlichen Notrufleitstellen her. Du solltest sicherstellen, dass du deine jeweiligen Notfalldienstleister über einen Mobilfunk-, Festnetz- oder sonstigen Dienst erreichen kannst.

Bedienungshilfen unserer Dienste

Unsere Dienste und Business Services sind mit mobiler und Desktop-Funktionalität der Bedienungshilfen kompatibel, wie z. B. die Verwendung von Sprachbefehlen und die

Möglichkeit, verschiedene Bildschirmoptionen für Kontraste, Farben und Textgröße anzupassen. Weitere Informationen zu hilfreichen Funktionen und Technologien sowie jegliche Updates unserer Funktionen findest du in diesen Artikeln unseres [Hilfebereichs](#).

Von dir bereitgestellte Daten

Um einen WhatsApp Account zu erstellen, musst du deine Mobiltelefonnummer und grundlegende Informationen (einschließlich eines Profilnamens deiner Wahl) angeben. Wenn du uns diese Informationen nicht bereitstellst, kannst du keinen Account zur Nutzung von WhatsApp anlegen. Benutzer von WhatsApp Business müssen einen WhatsApp Unternehmens-Account erstellen, indem sie korrekte, aktuelle und vollständige Informationen bereitstellen, einschließlich ihrer gültigen geschäftlichen Telefonnummer, des Unternehmensnamens sowie sonstiger von uns angeforderter Informationen.

Unsere [Datenschutzrichtlinie](#) enthält Informationen bezüglich der personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Bereitstellung der WhatsApp Messenger Dienste erhoben werden. Benutzer der WhatsApp Business App oder WhatsApp Business API finden weitere Informationen in unseren [WhatsApp Business Nutzungsbedingungen](#).

Besondere Nutzungsbedingungen für Benutzer in Österreich

Wenn du Verbraucher bist und Deinen ständigen Wohnsitz in Österreich hast, ersetzen die nachfolgenden Bestimmungen jene in den Nutzungsbedingungen und gehen diesen vor:

Gebühren und Steuern. Du trägst die Kosten für sämtliche Datentarife und Internetgebühren deines Mobilfunkanbieters oder Netzbetreibers, die mit deiner Nutzung unserer Dienste verbunden sind, in eigener Verantwortung.

Haftungsausschlüsse und Freistellung. Du nutzt unsere Dienste vorbehaltlich folgender Haftungsausschlüsse. Wir gewährleisten nicht, dass jedwede von uns zur Verfügung gestellten Informationen korrekt, vollständig oder nützlich sind, dass unsere Dienste betriebsbereit, fehlerfrei und sicher sein werden oder dass unsere Dienste ohne Unterbrechungen, Verzögerungen oder Mängel funktionieren werden. Wir kontrollieren nicht, wie bzw. wann unsere Benutzer unsere Dienste bzw. die durch unsere Dienste bereitgestellten Funktionen, Dienste und Schnittstellen nutzen, und wir sind auch nicht für eine solche Kontrolle verantwortlich. Wir sind nicht dafür verantwortlich, die Handlungen bzw. Informationen (einschließlich der Inhalte) unserer Benutzer oder sonstiger Dritter zu kontrollieren, und wir sind auch nicht zu einer solchen Kontrolle verpflichtet. Du stellst uns, unsere Tochtergesellschaften, verbundenen Unternehmen sowie unsere und deren Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Partner und Vertreter (zusammen die „WhatsApp Parteien“) frei von jedweden bekannten und unbekanntem Ansprüchen, Beschwerden, Klagegründen, Rechtsprozessen bzw. -Streitigkeiten und Schadenersatzansprüchen (zusammen der „Anspruch“), die in Bezug zu irgendeinem derartigen Anspruch deinerseits gegenüber irgendeinem Dritten stehen, sich aus einem solchen ergeben bzw. in irgendeiner Weise mit diesem verbunden sind.

Salvatorische Klausel. Sollte irgendeine Bestimmung in diesen Bedingungen für rechtswidrig, ungültig oder aus irgendeinem Grund als nicht durchsetzbar erachtet werden, gilt sie als von unseren Bedingungen abgetrennt; dies beeinflusst nicht die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen unserer Bedingungen, und der übrige Teil unserer Bedingungen bleibt in vollem Umfang wirksam und in Kraft. Ist der Vertrag, jedoch ohne die unwirksame Bestimmung nicht durchführbar, so ist die unwirksame Bestimmung durch die entsprechende gesetzliche Regelung zu ersetzen (sofern die Ersetzung den Verbraucher begünstigt).