



Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH  
Speckbacherstraße 33  
6380 St. Johann in Tirol

Telefon: 05352 20766  
office@ortswaerme.info  
www.ortswaerme.info

Bankverbindung: HYPO TIROL BANK  
IBAN: AT93 5700 0002 6004 9719  
BIC: HYPTAT22  
FN: 297186 p  
UID: ATU63610257  
Gerichtsstand Kitzbühel

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Internet Service Provider nach dem TKG 2021

**Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH**  
**Speckbacherstraße 33**  
**6380 St. Johann in Tirol**

Stand: Februar 2024

# **1. Grundlagen**

## **1.1. Geltung der AGB**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen, die der Internet Service Provider (im folgenden "ISP" genannt, Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH, Speckbacherstraße 33, 6380 St. Johann in Tirol) gegenüber dem Kunden erbringt. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt des vom ISP angenommenen Auftrages und dessen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allenfalls bestehenden sonstigen Geschäftsbedingungen des ISP.

Für Verträge mit Unternehmern gilt: Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sich der ISP diesen ausdrücklich und schriftlich unterworfen hat.

Die Geschäftsbedingungen des ISP gelten auch für künftige ergänzende Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigem Vertragsabschluss nicht nochmals darauf Bezug genommen werden sollte.

## **1.2. Zustandekommen des Vertrages, Beginn des Fristenlaufs**

Ein Vertragsverhältnis zwischen dem ISP und dem Kunden kommt zu Stande, wenn der ISP nach Zugang von Bestellung oder Auftrag eine (gegenüber Unternehmern schriftliche) Auftragsbestätigung abgegeben hat, oder mit der tatsächlichen Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, Einrichtung von Web-Space oder Vornahme nötiger Bestellungen bei Dritten etc.) begonnen hat.

Allfällige gesetzliche Voraussetzungen für das Zustandekommen des Vertrags bleiben unberührt.

Für die Berechnung von Fristen betreffend Mindestvertragsdauer, Zeitraum eines allfälligen Kündigungsverzichts uä gilt in allen Fällen, wo keine ausdrückliche Auftragsbestätigung erfolgt ist, als Vertragsbeginn der Monatserste des Monats, in dem die Grundgebührenverrechnung beginnt. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG (Konsumentenschutzgesetz) sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).

## **1.3. Rücktrittsrecht**

Sofern der Kunde Verbraucher ist, sind auf Kundenverträge, die im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume von des ISP geschlossen wurden (Fern- oder Auswärtsgeschäfte, § 1 FAGG) oder im Wege von Haustürgeschäften (§ 3 KSchG) abgeschlossen wurden, die entsprechenden Bestimmungen des FAGG bzw. KSchG anzuwenden.

In beiden Fällen kann der Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten.

Die Erklärung des Rücktritts von einem Fern- oder Auswärtsgeschäft ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Verbraucher kann dafür das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B FAGG verwenden. Es wird auf das Widerrufsformular auf [www.sjon.at/downloads](http://www.sjon.at/downloads) verwiesen. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

# **2. Vertragsdauer und Kündigung; Sperre**

## **2.1. Vertragsdauer und Kündigungsfrist**

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über **Internetzugangsdienste** und **nummernabhängige interpersonelle Kommunikationsdienste** (Telefonie) sowie für zusammen mit zumindest einem dieser Dienste angebotenen zusätzlichen Dienste (Bündelprodukte).

Zwischen den Vertragspartnern abgeschlossene Verträge sind mit einer **Mindestvertragsdauer** abgeschlossen, eine Kündigung seitens des Kunden kann grundsätzlich erst nach vollständigem Ablauf dieses Zeitraums (ab Vertragsbeginn gerechnet) wirksam werden. Sollte der Kunde ungeachtet dessen vor

vollständigem Ablauf dieses Zeitraums kündigen, endet das Vertragsverhältnis mit dem vom Kunden gewünschten Datum und der ISP ist berechtigt die Entgelte, die vom Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung bis zum nächsten möglichen Kündigungstermin im Fall einer ordentlichen Kündigung durch den Kunden (unter Berücksichtigung von vertraglichen Mindestvertragsdauern) zu verrechnen.

Folgende Kündigungsfristen gelten:

- a. Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht können nach Ablauf der Mindestvertragsdauer jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen. Sofern ein Klein- und Kleinstunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich auf dieses Recht verzichtet hat, kommt stattdessen die Rechtsfolge von Punkt b zur Anwendung.
- b. Kunden, die nicht unter die in Punkt a genannten Kategorien fallen, können nach Ablauf der Mindestvertragsdauer jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen, wobei die Kündigung mit Ende des auf den Ausspruch der Kündigung folgenden Monats wirksam wird.

Für jene Kunden, die Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht sind, gilt im Falle von mit Mindestvertragsdauer abgeschlossenen Verträgen darüber hinaus folgendes:

- a. Die Mindestvertragsdauer beträgt maximal 24 Monate.
- b. Der Kunde wird durch den ISP auf einem dauerhaften Datenträger über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informiert. Diese Information erfolgt zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, um den Vertrag zum Ende der Mindestvertragsdauer beenden zu können.

Die Punkte a und b gelten jedoch nicht, wenn ein Klein- oder Kleinstunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich auf die Anwendung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen verzichtet hat.

Die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer steht der Ausübung des Rechts auf außerordentliche Kündigung durch den Kunden aus wichtigem Grund (insb. in Ausübung des außerordentlichen Kündigungsrechts bei nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen gem. § 135 Abs. 8 TKG 2021; siehe Kapitel 2.8) nicht entgegen. In diesem Fall wird durch den ISP kein Restentgelt verrechnet. Der ISP ist in diesem Fall dazu berechtigt, für vom Verbraucher einbehaltene Endgeräte eine Abschlagszahlung zu verrechnen (siehe Punkt 3.6 der AGB).

Allfällige Entgelte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen sind vertraglich zu vereinbaren.

## **2.2. Kündigungsrecht im Falle des Wohnsitzwechsels**

Im Falle eines Vertrags, der zumindest einen Internetzugangsdienst umfasst, haben Verbraucher im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort angeboten wird. Der ISP wird in diesem Fall als Aufwandschädigung das für die Aktivierung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt verrechnen. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt, wobei der ISP dazu berechtigt ist, für ein vom Verbraucher einbehaltenes Endgerät eine Abschlagszahlung zu verrechnen (siehe Pkt. 3.6 der AGB). Zur Bestätigung des Wohnsitzwechsels kann der ISP vom Kunden einen tauglichen Nachweis (z.B. Auszug aus dem Melderegister) verlangen.

## **2.3. Kündigung von Bündelprodukten**

Im Falle von Bündelprodukten iSd § 136 TKG 2021, bei denen neben einem Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst weitere Dienste oder Endeinrichtungen

inkludiert sind, ist der Verbraucher, der wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen zur Beendigung einzelner Bestandteile des Bündels berechtigt ist, auch zur Kündigung der anderen Bestandteile des Bündels berechtigt.

## **2.4. Dienstunterbrechung und Vertragsauflösung bei Zahlungsverzug**

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch den ISP.

Der ISP ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 143 TKG 2021 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt.

## **2.5. Sonstige Gründe für Vertragsauflösung und Dienstunterbrechung; Sperre bzw teilweise Sperre**

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten

- a) Zahlungsverzug bzw bei eingeleitetem Insolvenzverfahren der Zahlungsverzug von nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens fällig gewordenen Forderungen
- b) die Abweisung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens
- c) die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden
- d) die Einleitung eines Liquidationsverfahrens
- e) Tod des Teilnehmers
- f) wenn bei Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird
- g) der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes
- h) ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen
- i) Mehrfachnutzung von Einzelplatzaccounts durch oder mit Kenntnis bzw Kennen müssen des Nutzers
- j) Verursachung eines Datentransfers, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet
- k) Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen iSv Pkt 6.4.2.

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

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

## **2.6. Entgeltanspruch und Schadenersatz bei vorzeitiger Auflösung bzw Sperre**

In allen Fällen einer Vertragsauflösung aus einem der Sphäre des Kunden zuzurechnenden Grund ist der ISP dazu berechtigt, die Entgelte, die vom Zeitpunkt der Vertragsauflösung bis zum nächsten möglichen Kündigungstermin im Falle einer ordentlichen Kündigung durch den Kunden (unter Berücksichtigung von vertraglichen Mindestvertragsdauern und/oder Kündigungsfristen bzw. Kündigungsterminen) zu verrechnen. Die Geltendmachung von allfälligen Schadenersatzansprüchen bleibt davon unberührt.

Eine vom Kunden zu vertretende Sperre der Leistungserbringung wird mit EUR 40,-- vergebührt; darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche des ISP bleiben vorbehalten.

Wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen des ISP gefährdet erscheint, kann die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden. Dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Kunden bereits wegen Zahlungsverzug

mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die den ISP zu einer vorzeitigen Vertragsauflösung gem. Pkt. 2.4 und 2.5 berechtigen würden.

## **2.7. Keine Verpflichtung zur weiteren Leistungserbringung vom ISP bei Beendigung; Löschung von Inhaltsdaten des Kunden**

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

## **2.8. Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte**

Änderungen der AGB, allfällige Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können vom ISP vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website des ISP abrufbar (bzw. wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt). Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Der ISP behält sich bei Änderungen der für seine Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Personalkosten, Zusammenschaltungsgebühren, Stromkosten, TK-Leitungskosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) der Entgelte vor; bei Verbrauchern darf ein erhöhtes Entgelt nur verlangt werden, soweit der Eintritt der für die Entgeltänderungen maßgeblichen Umstände nicht vom Willen des ISP abhängig ist und darf bei Verbrauchern weiters nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsschluss zu erbringen sind. Dies gilt auch bei Änderung oder Neueinführung von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Entgeltes beeinflussen.

Für alle Änderungen gilt § 135 Abs 8 TKG 2021 (Telekommunikationsgesetz 2021):

- Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch den ISP an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden.
- Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird dem Kunden der Inhalt der Änderungen, der Beginn von deren Wirksamkeit sowie dessen Recht, in diesem Falle den Vertrag gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 bis zum Zeitpunkt des Beginns der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen kostenlos außerordentlich zu kündigen, spätestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung) mitgeteilt. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatigen Frist ab Mitteilung der Änderung wirksam. Im Falle einer berechtigten Kündigung durch den Endnutzer gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 endet der jeweilig betroffene Vertrag mit Zugang der Kündigungserklärung beim ISP, wobei bis dahin die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte gelten. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eingetretenen Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung besonders hingewiesen.

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

Im Falle der Ausübung des außerordentlichen Kündigungsrechts ist der ISP berechtigt, für vom Verbraucher einbehaltene Endgeräte eine Abschlagszahlung zu verrechnen (siehe Punkt 3.6 der AGB)

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

Ohne die vorherige (und außer bei Verbrauchern) schriftliche Zustimmung sind die Kunden des ISPs nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Ausgenommen hiervon sind lediglich einzelne Rechte wie zB. Rückforderungsrechte.

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

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

## **2.10. Keine Vollmacht der Mitarbeiter des ISP**

Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter sowie technische Betreuer des ISP haben keine Vollmacht, für den ISP Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegenzunehmen. Eine Vollmachtsbeschränkung der Vertriebspartner oder der Vertriebsmitarbeiter des ISP wirkt gegenüber Verbrauchern nur, wenn sie von der Vollmachtsbeschränkung Kenntnis hatten.

## **2.11. Entgeltanspruch im Falle der Vertragsbeendigung aufgrund eines Anbieterwechsels oder einer Nummernübertragung**

Sollte es nach Abschluss eines Wechsels des Anbieters von Internetzugangsdiensten (§ 118 TKG 2021) oder einer Nummernübertragung (§ 119 TKG 2021) zu einer automatischen Beendigung des Vertrags mit dem ISP kommen, ist dieser dazu berechtigt, die Entgelte, die vom Zeitpunkt der automatischen Beendigung des Vertrags bis zum nächsten möglichen Kündigungstermin im Falle einer ordentlichen Kündigung durch den Kunden (unter Berücksichtigung von vertraglichen Mindestvertragsdauern und/oder Kündigungsfristen bzw. Kündigungsterminen) zu verrechnen.

## **3. Leistungen aus diesem Vertrag**

### **3.1. Leistungen des ISP**

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

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

Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen bzw. können beim ISP angefragt werden.

### **3.2. Frist bei der Bereitstellung der Leistungen**

Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt in der im jeweiligen Auftragsformular oder in der Auftragsbestätigung vereinbarten Frist bzw nach dem Zeitpunkt, wo der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Pkt. 2.4) geschaffen hat (kurz "Bereitstellungsfrist").

### **3.3. Störungsbehebung**

Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche vom ISP zu verantworten sind, werden spätestens innerhalb von zwei Wochen behoben.

Der Kunde hat den ISP bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und dem ISP oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird der ISP bzw. von ihm beauftragte Dritte zu einer

Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum eine beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde dem ISP jeden ihm dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen. Aufwand pro Stunde EUR 75,- excl. USt., Fahrtkosten EUR 0,75 pro Kilometer exkl. USt.

### **3.4. Mitwirkungspflichten des Kunden**

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

### **3.5. Dienstqualität**

Der ISP trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird.

Der Umfang der angebotenen Dienste und die Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität sowie bei unangemessener Reaktion des ISP auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken richtet sich nach den Haftungsbestimmungen des Pkt. 7.

Wir messen unser Netz in regelmäßigen Abständen, um Überlastungen zu vermeiden. Die Messungen beinhalten lediglich anonyme Daten und werden ausschließlich verwendet, um Kapazitätsauslastungen oder Anomalien rechtzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Der Kunde kann für diesbezügliche Detailinformationen die Technik-Hotline des ISP unter der Tel.-Nr. 05352 / 20788 kontaktieren.

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann den ISP rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn der ISP verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den ISPs Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit des Netzes zu schützen, setzt der ISP Verkehrsmanagementmaßnahmen ein, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt, die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Video- und Sprachtelefonie, Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

### **3.6. Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch den ISP**

Dem Kunden verkaufte Waren oder Geräte stehen bis zur vollständigen Bezahlung unter Eigentumsvorbehalt.

Sofern dem Kunden vom ISP Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum des ISP, selbst dann, wenn sie installiert worden sind, und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend an den ISP zu retournieren, sofern nicht anderes vereinbart wurde. Wenn der Kunde die Geräte schuldhaft nicht binnen 14 Tagen nach Vertragsende an den ISP retourniert, ist der ISP berechtigt eine Abschlagszahlung in Rechnung zu stellen. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Schonung zu verwenden, bei einer Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von

gemieteten Endgeräten sowie Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich vom ISP oder von deren Beauftragten vorgenommen.

Informationen über eine etwaige Entriegelung des Endgeräts sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Informationen über eine etwaige Kostenanlastung für Endgeräte sind den Entgeltbeschreibungen zu entnehmen.

## **4. Entgelte und Entgeltänderungen**

### **4.1. Entgelte**

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

Die Preise verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise angegeben.

### **4.2. Entgeltbestandteile**

Es wird zwischen monatlichen fixen (z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Grundgebühr für den Fernsprechanschluss bzw. die Mietleitung, Entgelte für die Nutzung einer Internet-Standleitung, für die Domain-Registrierung und für die allfällige Miete von Endgeräten und Zubehör), variablen (abhängig vom Datentransfervolumen oder Verbindungsdauer) und einmaligen Entgelten (z.B. Herstellung des Fernsprechanchlusses, Einrichtungs- und Installationsgebühren für Internetzugang bzw. Mietleitungen und Einrichtungsgebühr für die Domain-Registrierung) unterschieden.

### **4.3. Änderung der Entgelte**

Für Änderungen der Entgelte gilt Pkt. 2.8.

## **5. Zahlungen**

### **5.1. Abrechnung**

Die Entgelte werden jeweils am Monatsanfang für den laufenden Kalendermonat abgerechnet, sofern nichts anderes (bei Unternehmen: schriftlich) vereinbart ist. Z.B. Leistungszeitraum 01. bis 31. Jänner – Abrechnung Monatsanfang Jänner.

### **5.2. Zahlungsart**

Die Zahlung mittels SEPA-Lastschriftverfahren zum vereinbarten Termin oder Banküberweisung.

Sofern der ISP der Zahlung mit Zahlschein zustimmt, kann die Zustimmung zu dieser Zahlungsart jederzeit vom ISP widerrufen werden. Der Kunde hat diesfalls unverzüglich die Umstellung auf SEPA-Lastschriftverfahren oder Banküberweisung vorzunehmen und dem ISP nachzuweisen. Der Widerruf der Bezahlung per Zahlschein ist gegenüber Verbrauchern unzulässig.

### **5.3. Fälligkeit**

Sofern nicht anders vereinbart, sind die monatlichen Entgelte zum 15. des laufenden Monats ohne Abzüge fällig. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Auftrag bzw Bestellung. Im Zweifel können einmalige Kosten unmittelbar nach Vertragsabschluss bzw Lieferung, laufende verbrauchsabhängige Kosten

monatlich im Vorhinein und laufende verbrauchsabhängige Kosten monatlich im Nachhinein, verrechnet werden.

Bei Kauf wird der vereinbarte Preis nach erfolgter Installation bzw. nach Versand der Geräte in Rechnung gestellt und ist nach Erhalt der Lieferung und der Rechnung innerhalb von 10 Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig.

#### **5.4. Zahlungsverzug, Verzugszinsen**

Der ISP ist bei Zahlungsverzug berechtigt, sämtliche zur zweckmäßigen Rechtsverfolgung notwendigen Kosten zu verrechnen. Für beide Vertragsparteien kommen Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. zur Anwendung.

#### **5.5. Einwendungen gegen die Rechnung**

Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Sollten sich nach einer Prüfung durch den ISP die Einwendungen des Kunden aus Sicht des ISP als unberechtigt erweisen, hat der Kunde die Möglichkeit ein Streitbeilegungsverfahren bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungsbehörde zu beantragen (siehe dazu Punkt 5.7).

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme des ISP, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. Der ISP wird Verbraucher auf alle in diesem Pkt. 5.5 genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

#### **5.6. Perioden der Rechnungslegung**

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

#### **5.7. Schlichtungsverfahren**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, Ansprüchen aus dem Universaldienst oder eine behauptete Verletzung des TKG 2021 sowie der auf dessen Grundlage erlassenen Verordnungen und Bescheide) der Regulierungsbehörde vorlegen. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde, die auch nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (§ 205 TKG 2021 iVm § 4 Abs. 1 Z 2 AStG BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils gültigen Fassung) tätig wird, wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

Der ISP ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab dem Zeitpunkt seiner Einbringung der Beschwerde beim Unternehmen eingebracht werden. Nach dieser Frist ist nur noch eine gerichtliche Klärung möglich. Ein Rechnungseinspruch ist schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung beim ISP zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist der ISP nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Schlichtungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

## **5.8. Fälligkeit des Rechnungsbetrages bei Einwendungen**

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

## **5.9. Entgeltpauschalierung bei Entgeltstreitigkeiten**

Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw, falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht.

## **5.10. Aufrechnung**

Die Gegenverrechnung mit offenen Forderungen gegenüber dem ISP und die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber vom ISP nicht anerkannter Forderungen des Kunden, ist ausgeschlossen.

In Abänderung dieses Punktes gilt für Verbrauchergeschäfte: Die Aufrechnung mit offenen Forderungen gegenüber dem ISP ist nur möglich, sofern entweder der ISP zahlungsunfähig ist, oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, oder die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt, oder vom ISP anerkannt worden ist.

## **5.11. Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes für Kunden**

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

## **5.12. Entgeltnachweis**

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

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

# **6. Gewährleistung**

## **6.1. Gewährleistungsfrist**

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern 2 Jahre, in allen anderen Fällen 6 Monate. Diese Frist verlängert sich bei Abzahlungsgeschäften mit Verbrauchern bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung, wobei dem Kunden die Geltendmachung seines gewährleistungsrechtlichen Anspruches vorbehalten bleibt, wenn er bis dahin dem ISP den Mangel angezeigt hat.

## **6.2. Behebung von Mängeln**

Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen des ISP entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Preisminderung ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel innerhalb von 14 Werktagen schriftlich und detailliert angezeigt hat. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen. Dieser Pkt 5.2 gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

## **6.3. Gewährleistungsausschluss**

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht vom ISP bewirkter Anordnung und Montage (dies gilt nicht, sofern die Selbstmontage durch den Kunden oder Dritte vereinbart war und fachmännisch erfolgte oder im Fall von zulässigen und fachmännisch erfolgten Ersatzmaßnahmen durch den Kunden oder Dritte, weil der ISP trotz Anzeige des Mangels seiner Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist), Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Beanspruchung über den vom ISP angegebenen Leistungsrahmen, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien durch den Kunden oder mit ihm in Verbindung stehenden Dritten entstehen; dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunde gestelltes Material zurückzuführen sind. Der ISP haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb seines Einflussbereiches liegen. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

## **6.4. Mängelrüge**

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

## **6.5. Ausschluss der Aktualisierungspflicht und der Pflicht zur aktuellsten verfügbaren Version**

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

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

## **7. Haftung des ISP; Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden**

### **7.1. Haftungsausschluss**

Der ISP haftet gegenüber Unternehmern für Schäden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht jedoch für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen Personenschäden).

Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegen den ISP die zeitlich angemessene, schriftliche detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.

### **7.2. Haftungsausschluss des ISP hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von E-Mails**

Der ISP betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, dass diese Dienste ohne

Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

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

IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber (acceptable use policy). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen ISP-Dienste kann daher nicht zugesichert werden.

Der ISP behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen des ISP unabhängig sind.

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

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. Der ISP übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird keine Haftung für Datenverluste übernommen; bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Datenverlust vom ISP nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

Festgehalten wird, dass für Verbraucher jedenfalls, unabhängig vom Verschulden des ISP, Gewährleistungsansprüche bestehen können und diese durch die vorstehende Regelung nicht berührt werden; siehe dazu Pkt. 6.

### **7.3. Haftungsausschluss des ISP hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc**

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

### **7.4. Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Kunden; Pflichten des Kunden**

Der ISP haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.

#### **7.4.1 Schutz des Internetzugangs**

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.

Der Kunde haftet, mit Ausnahme von Mehrwertdiensten, für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der

Nutzung seines Anschlusses bzw seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht vom ISP zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche des ISP bleiben unberührt.

#### **7.4.2 Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz**

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

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

#### **7.4.3 Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften**

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

#### **7.4.4 Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen**

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

### **7.5. Haftungsausschluss des ISP bei Verletzungen des Kunden durch Dritte**

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

## **8. Datenschutz**

### **8.1. Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht**

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

Der Kunde kann der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz des ISP ist, oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

## **8.2. Sicherheit von Daten und Integrität von Einrichtungen**

Der ISP schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Der ISP kann jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, beim ISP gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden.

Der ISP stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen des ISP dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen des ISP wird dieser je nach Schwere der Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **8.3. Information gem § 165 Abs 3 TKG 2021 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten**

Auf Grundlage 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 weiterzugeben. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Nutzerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem § 124 TKG 2021. Soweit der ISP gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird der ISP dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

Der ISP wird aufgrund § 160 Abs 3 Z 5 und § 166 Abs 1 TKG 2021 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und zu verarbeiten:

Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail-Adresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformationen, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses.

Stammdaten werden gem § 166 Abs 3 TKG 2021 vom ISP 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.

## **8.4. Verkehrsdaten**

Der ISP wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten erforderlich sind, insbesondere Source-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 167 Abs 2 TKG 2021 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann, sofern der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb der Frist von drei Monaten die Rechnung nicht schriftlich beeinsprucht wurde. Im Streitfall wird der ISP diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird der ISP die Daten nicht löschen. Ansonsten wird der ISP Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nach wird der ISP außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen nicht vornehmen.

Die nach dem ersten Absatz gespeicherten Verkehrsdaten dürfen für Entgeltverrechnung oder Verkehrsabwicklung, Behebung von Störungen, Kundenanfragen, Betrugsermittlung oder Vermarktung der Kommunikationsdienste oder für die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verarbeitet werden und unterliegen eingeschränktem Zugang durch Personen, die in diesen Bereichen tätig sind.

## **8.5. Inhaltsdaten**

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

## **8.6. Aufnahme in das Nutzerverzeichnis**

Gemäß § 137 TKG 2021 kann der ISP ein öffentliches Nutzerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, E-Mail-Adresse und Internet-Adresse sowie auf Wunsch des Nutzers mit der Berufsbezeichnung erstellen. Der ISP ist zur Erstellung eines Nutzerverzeichnisses nicht verpflichtet. Auf ausdrücklichem Wunsch des Nutzers hat diese Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. Die genannten Daten werden nur für Zwecke der Benützung des öffentlichen Telefondienstes verwendet und ausgewertet. Eine Einteilung von Nutzern nach Kategorien zur Erstellung und Herausgabe von Nutzerverzeichnissen ist gem § 173 TKG 2021 zulässig, ansonsten wird der ISP keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.

## **8.7. Rufnummernunterdrückung**

Der Kunde hat die Möglichkeit zur Rufnummernunterdrückung abgehender und eingehender Anrufe gem § 139 TKG 2021. Die Möglichkeiten zur Rufnummernunterdrückung sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Eine Ausnahme besteht für Fälle von Werbeanrufen gem. § 174 Abs. 2 TKG 2021.

## **8.8. Verwendung von Daten für Vermarktungszwecke, Einverständnis zum Erhalt von E-Mail-Werbung**

Der Kunde kann separat von den vorliegenden Geschäftsbedingungen seine jederzeit widerrufbare Zustimmung unterschriftlich erteilen, dass seine Verkehrsdaten gem. § 160 Abs 3 Z 6 TKG 2021 zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten des ISP, sowie zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen.

In diesem Fall erklärt sich der Kunde auf den Vertragsunterlagen einverstanden, vom ISP Werbung und Informationen betreffend Produkte und Services des ISP sowie von den in den Vertragsunterlagen angeführten Geschäftspartnern des ISP in angemessenem Umfang per E-Mail zu erhalten. Dabei bleiben die Daten des Kunden einschließlich seines Namens und seiner E-Mail-Adresse ausschließlich beim ISP. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen. Der ISP wird dem Kunden in jeder Werbe-E-Mail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen. Diese Regelung gilt gegenüber Verbrauchern nur in dem Ausmaß, als die konkreten Geschäftspartner namentlich bekannt gegeben wurden.

## **8.9. Überwachung des Fernmeldeverkehrs**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der ISP gem § 162 TKG 2021 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass der ISP gem § 141 TKG 2021 zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen des ISP aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus.

Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetzes (ECG) zur Kenntnis, wonach der ISP unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen.

## **9. Datensicherheit**

Der ISP wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei ihm gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, beim ISP gespeicherte

Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw diese weiter zu verwenden, so haftet der ISP dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

Für Verbrauchergeschäfte gilt: die Haftung des ISP ist ausgeschlossen, wenn dieser oder eine Person, für welche er einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

## **10. Besondere Bestimmungen bei Domainregistrierung**

### **10.1. Vermittlung und Verwaltung der Domain; Vertragsbeziehungen**

Der ISP 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. Der ISP fungiert hinsichtlich der von nic.at verwalteten Domains auf die Dauer dieses Vertrages als Rechnungsstelle (sofern nicht anders vereinbart); das Vertragsverhältnis für die Errichtung und Führung der Domain besteht jedoch jedenfalls zwischen dem Kunden und der Registrierungsstelle direkt. Die Registrierungsgebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, ist in den Beträgen, die der ISP dem Kunden verrechnet, enthalten (sofern nicht anders vereinbart). Bei nicht von der nic.at verwalteten Domains erfolgt die Verrechnung zwischen dem Kunden und der Domainverwaltungseinrichtung direkt, sofern nicht anderes vereinbart wurde; der ISP verrechnet dem Kunden diesfalls das Entgelt für die Anmeldung, die benutzten technischen Einrichtungen sowie eine Verwaltungsgebühr.

### **10.2. Ende des Vertrags mit der Registrierungsstelle**

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

### **10.3. Geltung der AGB der Registrierungsstelle**

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

### **10.4. Rechtliche Zulässigkeit der Domain**

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

## **11. Sonstige Bestimmungen**

### **11.1. Anwendbares Recht**

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

### **11.2. Gerichtsstand**

Für eventuelle Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt die örtliche Zuständigkeit des am Sitz des ISP sachlich zuständigen Gerichtes als vereinbart.

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.

### **11.3. Schriftform für Änderungen und Ergänzungen dieser AGB**

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

### **11.4. Schriftform für Mitteilungen des Kunden**

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

### **11.5. Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen**

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

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

### **11.6. Salvatorische Klausel**

Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Geltung der übrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt - außer gegenüber Verbrauchern - eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

### **11.7. Einheitliche europäische Notrufnummer**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen. Darüber hinaus sind auch Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (gemäß § 18 KEMV) kostenfrei möglich.

### **11.8. Kontaktstellen**

Die Kontaktdaten des ISP sind auf dessen Webseite verfügbar.  
Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH  
Speckbacherstraße 33  
6380 St. Johann in Tirol

Telefon-Nr.: 05352/20766  
Telefon-Nr. Technik-Hotline: 05352/20788

Satz- und Druckfehler vorbehalten

St. Johann in Tirol, im Februar 2024